

**FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA**  
**CAMPUS PROFESSOR FRANCISCO GONÇALVES QUILES – CACOAL**  
**DEPARTAMENTO DO CURSO DE DIREITO**

**EDSON EMILIA DA ROCHA**

**A APLICABILIDADE DO CÓDIGO CIVIL NA RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO DO  
CONSUMIDOR INADIMPLENTE EM FACE DA PROTEÇÃO DO CÓDIGO DE  
DEFESA DO CONSUMIDOR**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**  
**MONOGRAFIA**

**Cacoal -RO**

**2016**

**EDSON EMILIA DA ROCHA**

**A APLICABILIDADE DO CÓDIGO CIVIL NA RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO DO  
CONSUMIDOR INADIMPLENTE EM FACE DA PROTEÇÃO DO CÓDIGO DE  
DEFESA DO CONSUMIDOR**

Monografia apresentada ao departamento do curso de Direito como requisito para obtenção de grau de bacharel pela Universidade Federal de Rondônia - UNIR, Campus Francisco Gonçalves Quiles, Cacoal, sob a orientação da professora M.<sup>a</sup> Kaiomi de Souza Oliveira Cavalli.

**Cacoal- RO**

**2016**

Rocha, Edson Emilia da..

R672a      A aplicabilidade do Código Civil na recuperação de crédito do consumidor inadimplente em face da proteção do Código de Defesa do Consumidor/ Edson Emilia da Rocha– Cacoal/RO: UNIR, 2016.  
63 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação). Universidade Federal de Rondônia – Campus de Cacoal.

Orientadora: Prof. M.<sup>a</sup> Kaiomi de Souza Oliveira Cavalli.

1. Direito empresarial. 2. Crédito. 3. Consumidor. 4. Inadimplência. I. Cavalli, Kaiomi de Souza Oliveira. II. Universidade Federal de Rondônia – UNIR. III. Título.

CDU – 347.72

Catálogo na publicação: Leonel Gandi dos Santos – CRB11/753

**EDSON EMILIA DA ROCHA**

**A APLICABILIDADE DO CÓDIGO CIVIL NA RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO DO  
CONSUMIDOR INADIMPLENTE EM FACE DA PROTEÇÃO DO CÓDIGO DE  
DEFESA DO CONSUMIDOR**

Monografia apresentada ao Curso de Direito da Fundação Universidade Federal de Rondônia – *Campus* Prof. Francisco Gonçalves Quiles – Cacoal, para obtenção de bacharelado em Direito, mediante Banca Examinadora formada por:

---

Prof. M.<sup>a</sup> Kaiomi de Souza Oliveira Cavalli

---

Prof. M.<sup>a</sup> Sônia Mara Nita

---

Prof. Esp. Graciela Flavia Hack

Conceito: \_\_\_\_\_

Cacoal, 07 de julho de 2016

*Dedico este trabalho a ao meu pai, José Bueno da Rocha (in memoriam) por ter sido primeiro a acreditar que eu chegaria exatamente a esse momento e a minha mãe Clara Emilia da Rocha que mesmo sendo praticamente analfabeta me ensinou as primeiras letras.*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus, fonte de toda a sabedoria, força e luz da minha vida, que me permitiu realizar mais este trabalho.

À minha família, principalmente ao meu pai, o maior herói que existiu e que me deu tudo o que pode para que me tornasse exatamente o que sou.

A minha querida mãe, pela dedicação e carinho aos filhos, pois mesmo sendo praticamente analfabeta me ensinou as primeiras letras.

A minha mãe de coração Bernadete dos Santos que sempre orou e torceu por mim.

A minha Esposa Alexsandra França dos Santos, que como poucos acreditou em mim e não mediu esforços para que essa vitória fosse alcançada.

À minha turma, pela amizade e companheirismo, e em especial aos amigos José Uelison companheiro de longas horas, Regiane e Rosane Amiga inseparável e companheira das horas de tristeza e bons momentos que foram compartilhados.

Ao Pastor e amigo Aldair Jose Ramos Matos, pela tradução e amizade.

Ao Grande Amigo Wiliam Sales que sempre se mostrou disposto a ajudar.

A todos os professores do curso de direito, que me proporcionaram momentos enriquecedores, em especial a professora Kaiomi de Souza Oliveira Cavalli, minha orientadora, não só pela dedicação e paciência que teve ao me ajudar a concluir este trabalho, mas também por seu empenho durante o tempo que deu aulas em minha turma.

A professora Sônia Mara Nita que com sua voz doce proporciona uma aula extremamente agradável.

A unir, pela oportunidade que tive de cursar uma universidade pública com qualidade.

A todas as pessoas que torceram por mim e de alguma forma contribuíram para minha formação.

(...) *Dai, pois, a César o que é de Cesar, e a Deus o  
que é de Deus (Mat. 22:21).*

## RESUMO

É inegável a importância do comércio para o crescimento econômico da sociedade, toda via, o consumo crescente tem contribuindo cada vez mais a uma elevação sistemática da inadimplência, decorrente da oferta de forma indiscriminada de créditos, o que tem resultando em um grande número de pessoas que tem seu nome negativado e com registros em sistemas de proteção ao crédito comprometendo até mesmo a dignidade individual, levando em muitos casos a uma vida de subsistência. Como forma de proteger o consumidor foi Criado o Código de Defesa do Consumidor, que nasceu da preocupação do legislador o inseriu no texto constitucional, como dever do Estado. Entretanto essa proteção do acabou por fragilizar o fornecedor, que mesmo tomando todas as medidas possíveis e em uma situação de inadimplência tem tido dificuldades em recuperar o crédito oriundo das relações de consumo.

Por meio do estudo sistemático da literatura esse estudo busca fazer uma análise relacionada ao cabimento do Código Civil a recuperação do Crédito oriundo da relação de Consumo e dessa forma reequilibrar a relação.

**Palavras chaves:** Consumidor, Superendividamento, Crédito, Consumo, Inadimplência.



## RESUMEN

No se puede negar la importancia del comercio para el crecimiento económico de la sociedad. De toda manera, el crecimiento del consumo ha contribuyendo cada vez más a la creciente sistemática del impago derivados de las entregas acreditadas de manera indiscriminada, lo que ha dado lugar a un gran número de las personas que han negado su nombre y entrado en los sistemas de protección de crédito con el estopierden su dignidad personal, que conduce en muchos casos a una vida de subsistencia.

Con el fin de protección al consumidor fue creada el Código de Defensa del Consumo, que nace de la preocupación del legislador que introdujo en la Constitución como un deber del Estado. Sin embargo, esta protección se debilita con el tiempo. El proveedor, incluso tomando todas las medidas posibles en una situación de incumplimiento ha sido difícil conseguir crédito que resulte de las relaciones de consumo.

A través de un estudio sistemático de la literatura este estudio pretende realizar una revisión de la adecuación del Código Civil, la recuperación del crédito derivado del consumo de reja y así reequilibrar la relación.

**Palabras llav:** consumidor, sobreendeudamiento, crédito, consumo, impago

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>1 CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A TUTELA DO CONSUMIDOR SUPERENDIVIDADO.....</b>	<b>12</b>
1.1 A FIGURA DO CRÉDITO NO BRASIL.....	16
1.2 O SUPERENDIVIDAMENTO E SUAS CONSEQUÊNCIAS.....	17
1.3 A ALIENAÇÃO AO CONSUMO E AS POSSÍVEIS CAUSAS DO SUPERENDIVIDAMENTO.....	18
1.4 A LESÃO E O ABUSO DAS TAXAS DE JUROS.....	22
1.5 DOS JUROS MORATÓRIOS E REMUNERATÓRIO.....	23
<b>2 CONTRATOS CONSUMERISTAS E A APLICAÇÃO DO CÓDIGO CIVIL.....</b>	<b>26</b>
2.1 ATOS JURÍDICOS E NEGÓCIOS JURÍDICOS.....	27
2.2 CONTRATOS E OBRIGAÇÕES NO CÓDIGO CIVIL, SUA NATUREZA JURÍDICA E PRINCÍPIOS CONTRATUAIS.....	28
2.3 CONCEITO DE CONSUMIDOR, PRODUTO E SERVIÇO.....	35
2.4 A FORMAÇÃO DO CONTRATO ENTRE CONSUMIDOR E FORNECEDOR.....	37
2.5 CONTRATOS ABUSIVOS.....	42
<b>3 A RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO E A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR.....</b>	<b>44</b>
3.1 A TUTELA JURISDICIONAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....	44
3.2 A INADIMPLÊNCIA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO E SUAS CAUSAS.....	45
3.3 O CONSUMIDOR INADIMLENTE E SUA RESPONSABILIDADE DIANTE DO FORNECEDOR.....	46
3.4 CADASTRO DE INADIMLENTE.....	49
3.5 COBRANÇA DE JUROS DE MORA.....	50
3.6 MÉTODOS DE COBRANÇA.....	52
3.7 RESPONSABILIDADES DO CONSUMIDOR NO CDC E A APLICABILIDADE DO CÓDIGO CIVIL.....	53
3.8 DIFERENÇA E SEMELHANÇAS ENTRE O CÓDIGO CIVIL E O CDC E SUA VINCULAÇÃO AOS CONTRATOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO.....	54

3.9 APLICABILIDADE OU INAPLICABILIDADE DO CÓDIGO CIVIL AO CDC E EM QUE MEDIDA.....	56
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>59</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>61</b>

## INTRODUÇÃO

As relações de consumo são indispensáveis para o cotidiano da humanidade, dentro delas todos são consumidores. Entretanto a sociedade contemporânea tornou-se uma sociedade capitalista onde o consumo, as condutas e regramentos são voltados para criação de um modelo social preestabelecido, condicionando a inclusão social a capacidade de consumo de cada indivíduo, de sorte que aqueles sem condições de consumir, quer sejam bens ou serviços, tornam-se excluídos do âmbito social.

Nesse contexto, a facilidade de acesso ao crédito tornou-se o mecanismo que interliga essas pessoas aos bens e serviços tão almejados, facilitando a sua aquisição. Esse fácil acesso é ilusório, pois cria uma ideia alusiva de que estas pessoas mantêm maior condição aquisitiva para a provisão de tais bens. Diga-se ilusão, pois é criada uma falsa realidade na qual se acredita possuir algo, quando, na verdade, não o tem.

Por outra vertente, o maior acesso ao crédito tem gerado situações antagônicas, se por um lado ele movimenta a economia, gerando empregos possibilitando a aquisição de produtos e serviços necessários no cotidiano, proporcionando melhores condições de vida às pessoas, como por exemplo, no caso de eletrodomésticos e bens de consumo que facilitam o dia a dia domiciliar. Ele também tem gerado um grave problema social, pois a solução adotada para aquisição de bens e serviços tem levado um grande número de pessoas a inadimplência sistêmica, gerado em grande parte pelo grande apelo midiático e pela busca de um estilo de vida cada vez mais sofisticado, mesmo que em muito caso não possua poder econômico para tal, causando um superendividamento das famílias.

Diante desse quadro a recuperação de crédito tem se mostrado uma tarefa extremamente desafiadora, ora provocado pela superproteção dispensada ao consumidor, ora pelas dificuldades impostas pelos caminhos jurídicos, pois àqueles que buscam a recuperação do crédito por meio da tutela jurisdicional nem sempre obtém êxito, uma vez que, as decisões judiciais são frequentemente descumpridas ou postergadas, restando ao credor sucumbir aos enormes prejuízos.

Como o advento do Código de Defesa do Consumidor houve significativos avanços no sentido de garantir os direitos do consumidor. Contudo essa proteção tornou o fornecedor bastante vulnerável no tocante a recuperação de crédito, diante de uma legislação bastante protecionista. Em muitos casos mesmo tomando todos os cuidados necessários, há uma necessidade de busca pela tutela jurisdicional, que quase sempre não é eficaz, seja pela sua morosidade, seja pela ineficiência da aplicação das medidas judiciais.

Esse quadro requer um novo olhar na busca por medidas que de um lado combate a inadimplência e por outro proporcione segurança jurídica para os negócios, assegurando a fornecedores e consumidores igualdade de direitos e de deveres. Posto isso, os tópicos que adiante serão abordados tratarão da caracterização da relação de consumo como um negócio jurídico bilateral e sinalagmático, bem como da análise de mecanismos que permita a aplicabilidade do Código Civil aos Contratos consumeristas, como forma de combate e controle sobre o comportamento inadimplente do consumidor.

Valendo-se do método dialético, o que se busca por meio desse estudo é análise de mecanismos que possam corroborar para a aplicabilidade do Código Civil como mecanismo para a recuperação de crédito em caso de inadimplência do consumidor, haja vista que, as relações consumeristas são *prima facie* relações obrigacionais bilaterais sinalagmáticas. Dessa forma, busca-se formas de corrigir distorções referentes a recuperação de crédito, reequilibrando a relação. A partir de uma revisão sistemática da literatura buscando assim ampliar uma visão a respeito da aplicação de medidas para a recuperação de crédito do consumidor inadimplente.

## **1 CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A TUTELA DO CONSUMIDOR SUPERENDIVIDADO**

O Brasil possui um dos mais modernos sistemas de proteção ao consumidor existentes no mundo. O atual conjunto normativo que rege as relações de consumo, relacionada à matéria de defesa de direito dos consumidores, é, na verdade, resultado de um longo período de evolução de direitos e fatos históricos envolvendo relações de consumo. De uma maneira sucinta, cabe uma análise de alguns fatos importantes que marcaram essa evolução, no sentido de uma melhor compreensão do assunto, resgatando o processo histórico da defesa do Consumidor.

Ao contrário do que se imagina, a proteção ao consumidor não é nova. Mesmo que de forma rudimentar, no antigo Egito já era possível perceber traços relacionados a esta proteção por meio de concorrência entre fabricantes de produtos direcionados à pintura do corpo.

Em um estudo no artigo intitulado: “O Contexto Histórico da Defesa do Consumidor em Face do Abuso de Poder Econômico e sua Importância”, publicado na Revista de Direito Internacional e Econômico, Guglinski (2004), faz menção ao antigo Código de Hamurabi, onde ele traça princípios de responsabilidade e de boa-fé:

Também de forma rústica, a proteção do consumidor pode ser identificada em textos antiquíssimos, como o Código de Hamurabi, editado no Império Babilônico. Visando defender os compradores de bens e serviços, o Rei Hamurabi impingiu uma forte legislação, contendo regras como a dos artigos 229 e 233 do referido estatuto, que previa:

Art. 229 – Se um pedreiro edificou uma casa para um homem, mas não a fortificou e a casa caiu e matou seu dono, esse pedreiro será morto”

Art. 233 – Se um pedreiro construiu uma casa para um homem e não executou o trabalho adequadamente e o muro ruiu, esse pedreiro fortificará o muro às suas custas.

Como pode-se observar, a proteção do consumidor é bastante antiga, ela já existia, ainda que de forma rudimentar, conforme demonstra o autor citado. Nota-se na antiga legislação a preocupação com responsabilidade, como é chamada hoje, que propunha a reparação por defeitos apresentados ante a prestação de serviços.

Na idade média, também é possível observar alguns movimentos nesse sentido por meio das corporações de ofício, que passaram a expressar

preocupações com qualidade dos seus produtos, o que se fez evidente, na maneira como passaram a confeccioná-los, recebendo dos guerreiros exigências cada vez maiores com relação a produção de espadas. Com isso, passaram a adotar medidas voltadas para o aprimoramento da qualidade e satisfação de seus clientes.

Nunes (2012, p. 43), também ressalta que a partir da revolução industrial, o aumento populacional e a da produção em massa, também impulsionaram os movimentos de proteção ao consumidor:

Com o crescimento populacional nas metrópoles, que gerava aumento de demanda e, portanto, uma possibilidade de aumento da oferta, a indústria em geral passou a querer produzir mais, para vender para mais pessoas (o que era e é legítimo). Passou-se então a pensar num modelo capaz de entregar, para um maior número de pessoas, mais produtos e mais serviços. Para isso, criou-se a chamada produção em série, a “standartização” da produção, a homogeneização da produção.

Essa produção homogeneizada, “standartizada”, em série, possibilitou uma diminuição profunda dos custos e um aumento enorme da oferta, indo atingir, então, uma mais larga camada de pessoas. Este modelo de produção é um modelo que deu certo; veio crescendo na passagem do século XIX para o século XX; a partir da Primeira Guerra Mundial houve um incremento na produção, que se solidificou e cresceu em níveis extraordinários a partir da Segunda Guerra Mundial com o surgimento da tecnologia de ponta, do fortalecimento da informática, do incremento das telecomunicações etc.

Trilhando também o mesmo caminho, Guglinski (2004), afirma que os primeiros movimentos mais importantes atribuídos aos assuntos inerentes ao consumo, teriam se originado nos Estados Unidos no final do séc. XIX, impulsionado pela revolução industrial. Seguindo ele, Guglinski (2004), diversos foram os movimentos que levaram a criação de leis que assegurassem os direitos dos consumidores, conforme visto abaixo:

**1872** - Edição da **SHERMAN ANTI TRUST ACT**, conhecida como Lei Sherman, cuja finalidade era reprimir as fraudes praticadas no comércio, além de proibir comerciais desleais como, por exemplo, a combinação de preços e os monopólios.

**1891** - Surge a **NEW YORK CONSUMERS LEAGUE** como primeiro órgão de defesa do consumidor, fundado por Josephine Lowell – ativista feminista e ligada ao movimento de trabalhadores. Anos depois, Florence Kelly fundou a **NATIONAL CONSUMERS LEAGUE**, a partir da reunião entre Nova Iorque, Boston e Chicago. Tal organismo comprava e incentivava a compra de produtos fabricados por empresas que respeitavam os direitos humanos, ideal muito semelhante ao que hodiernamente é propugnado a garantir o consumo sustentável no mundo inteiro, através do incentivo à aquisição de produtos que respeitem o meio ambiente.

**1906** - Upton Sinclair escreve **THE JUNGLE** (A selva), obra que narra sua visita a uma fábrica de alimentos à base de carne. A repercussão dessa obra levou à edição da **PURE FOOD AND DRUG ACT**, diante das surpreendentes e negativas revelações do autor em relação ao processo de produção daqueles alimentos.

**1907** – Criação do **MEAT INSPECT ACT**, a fim de inspecionar e controlar a comercialização de carne. Essa lei foi reflexo do Pure Food and Drug Act, anteriormente mencionado.

**1914** - Criação do **FEDERAL TRADE COMMISSION**.

**1927** – Nasce o **PFDA (Pure Food Drug Insecticide Administration)**. Nesse mesmo ano, Stuart Chase e Frederick Schilink lançam a “Campanha da Prova”, com o objetivo de comparar produtos, orientando os consumidores a consumir conscientemente, com o uso racional do dinheiro. Três anos mais tarde, o PFDA daria origem à FDA (Food and Drug Administration), considerada ainda a mais respeitada autarquia no que diz respeito ao controle de gêneros alimentícios e medicamentos.

**1936** – Surgimento da **CONSUMERS UNION**, tornando-se o maior órgão de proteção do consumidor do mundo. Dentre suas atribuições estava a de publicar revistas e material didático para a orientação dos consumidores.

**1962** – No dia 15 de março o presidente Kennedy emite mensagem ao Congresso Americano, tornando-se o marco do que hoje chamamos de **consumerismo**. A mensagem presidencial reconhecia, em síntese, que “**consumidores somos todos nós**”, na medida em que a todo o momento praticamos inúmeras relações de consumo. Kennedy afirmava que os consumidores seriam o maior grupo da economia, afetando e sendo afetado por quase todas as decisões econômicas, fossem públicas ou privadas. Todavia, seria o único grupo importante da economia não eficazmente organizado, cujos clamores quase nunca seriam ouvidos

Na Europa, assim como nos Estado Unidos, os direitos de proteção ao consumidor também evoluíram de forma gradual, dando-se de maneira mais efetiva no período pós-guerra, que abriu caminho para o capitalismo provocado pela expansão do comércio, tornando latente a necessidade de organismos de proteção ao consumidor considerados mais relevantes para este processo, conforme afirma Guglinski (2004):

**1948** - Com a intervenção dos EUA, foi criada a **ORGANIZAÇÃO EUROPÉIA DE COOPERAÇÃO ECONÔMICA (OECE)**, com o objetivo essencial de administrar o auxílio financeiro americano proporcionado pelo Plano Marshall.

**1960** - Os países membros da OECE, com a adesão dos EUA e do Canadá, decidiram alargar o campo de atuação daquela organização, passando a ajudar os países em desenvolvimento. Naquele mesmo ano, foi assinado em Paris o tratado que extinguiu a OECE e instituiu a **OCDE (Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico Europeu)**, sendo, ainda, no mesmo ano, criado o **IOCU (International Organization of Consumers Union)**.

**1971** – Na Suécia, a proteção do consumidor passa a contar com o **Ombudsman** e o **Juizado de Consumo**, cujo modelo, mais tarde, seria seguido pela Noruega, Dinamarca e Finlândia.

**1976** - A Comissão dos Consumidores, originada a partir da OCDE, criou a **Carta dos Consumidores**, tornando-se o primeiro documento oficial na Europa a versar sobre Direito do Consumidor. Tal Carta, embora se



mostrasse um documento bastante sintético, serviu de inspiração para a Resolução 87/C092/01 de 1975 (Conselho da Europa), estabelecendo um programa preliminar da CEE para uma política de proteção e informação do consumidor.

**1977** – Foi criado, na Inglaterra, o **Unfair Contract Terms Act**, consistente num sistema de defesa do consumidor que objetivava o reconhecimento da nulidade de cláusulas abusivas, notadamente aquelas que viessem a excluir a responsabilidade e riscos do fornecedor, fora dos requisitos de razoabilidade, sendo que, naquele caso, a razoabilidade possuía caráter objetivo, segundo padrões consagrados.

Na França, a legislação consumerista é vasta. Em 1973, foi editada a **Lei Royer**, destinada à proteção do pequeno comércio e do artesanato, a qual continha normas de regulamentação da publicidade ilícita e a permissão de exercício da ação civil pelas associações de consumidores. Criou-se ainda, em 1978, a Lei nº 78-22, conhecida como **Lei Scrivner**, controladora das cláusulas abusivas, e a Lei nº 78-23, que em seu artigo 35 elenca os elementos caracterizadores da abusividade nas relações de consumo. Em 1995, foi editada a lei nº 95-96, que modificou alguns artigos do Código do Consumo (*Code de la Consommation*), introduzindo o art. 132-1, prevendo que, nos contratos concluídos entre profissionais e não profissionais ou consumidores, são abusivas as cláusulas que criem, em detrimento do não profissional ou consumidor, um desequilíbrio significativo entre os direitos e obrigações das partes contratantes. Figura interessante, recentemente incorporada pelo direito francês é o chamado superendividamento, caracterizado pela concessão desordenada de créditos a consumidores já endividados.

No Brasil, com o início dos movimentos de industrialização, observou-se a partir da década de 30 uma mudança cultural e empresarial que tinha fortes ligações com o sistema de monopólio dos tempos de império. As tratativas relacionadas a defesa do consumidor no Brasil, segundo Almeida (2009, p. 19)

[...] começam a surgir a partir de 1971 a 1973. Em 1978 surgiu, em nível estadual, o primeiro órgão de defesa do consumidor, o Procon de São Paulo, criado pela Lei n. 1.903, de 1978. Em nível federal, só em 1985 foi criado o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor (Decreto n. 91.469), posteriormente extinto e substituído pela SNDE.

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, a matéria foi regulamentada, trazendo em seu Artigo 170 o seguinte texto: “A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social”. Ainda com relação à proteção dos direitos dos consumidores, Nunes (2012, p. 42), afirma que a legislação brasileira esteve bastante atrasada:

[...] o CDC, como sabemos, foi editado em 11 de setembro de 1990; é, portanto, uma lei muito atrasada de proteção ao consumidor. Passamos o século inteiro aplicando às relações de consumo o Código Civil, lei que entrou em vigor em 1917, fundada na tradição do direito civil europeu do século anterior.

Em análise sobre o tema, Almeida (2009, p. 16), descreve que o processo de proteção do consumidor nada mais é que a evolução das relações de consumo.

Era natural que a evolução das relações de consumo acabasse por refletir nas relações sociais, econômicas e jurídicas. Pode-se mesmo afirmar que a proteção do consumidor é consequência direta das modificações havidas nos últimos tempos nas relações de consumo, representando reação ao avanço rápido do fenômeno, que deixou o consumidor desprotegido ante as novas situações decorrentes do desenvolvimento.

Por fim, registra-se que a Constituição Federal de 1988, pela primeira vez na história jurídica, contemplou os direitos do consumidor, prescrevendo no parágrafo XXII do artigo 5º, inciso XXXII, que: "O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor". Assim, o texto constitucional consagra como regra a garantia dos direitos do consumidor, dando origem ao Código de Defesa do Consumidor, colocando nosso país em uma das mais modernas legislações protetivas das contratações de consumo que existe, nas palavras de Nunes (2012, p. 362), para quem a proteção Constitucional do consumidor trouxe grandes avanços:

O CDC, trouxe grandes inovações servido de inspiração para outros países da América do Sul, bem como países Europeus, entretanto, estando extremamente atrasada em relação a países capitalistas como os estados unidos que desde 1980, já possuía leis de proteção ao consumidor.

O autor esclarece ainda, que os problemas relacionados a compreensão do CDC, estão ligados ao fato de que até a promulgação do referido diploma, as relações consumeristas se submetiam ao Código de Direito Civil, advindo desse pensamento a enorme dificuldade de interpretá-la.

## 1.1 A FIGURA DO CRÉDITO NO BRASIL

Não se pode negar a importância e a influência do crédito na economia, uma vez que é essencial ao financiamento do consumo das famílias e do investimento dos setores produtivos. De acordo com o Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos (2014, p. 01), está e uma das razões que "explicam o crescimento da economia brasileira no período recente é, exatamente, a ampliação do mercado de crédito. Em dezembro de 2002, a relação crédito/PIB era de 23,8%, passando a 55,8% em fevereiro de 2014".

Ainda de acordo com esta instituição, nos últimos anos os níveis de crédito bem como suas modalidades foram sendo aplicadas, numa busca por atender os mais variados seguimentos da sociedade brasileira, conforme descrito em sua nota técnica de 2014, Departamento intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos (2014, p. 01) : “Várias modalidades de crédito foram criadas, aperfeiçoadas e ampliadas ao longo desse período, como o crédito consignado em folha de pagamento, os cartões de crédito, o crédito para aquisição da casa própria e o crédito rural, entre outros”. O estudo também demonstra um grande avanço no volume de crédito, saindo de 23,8% em 2012 e chegando a 56,5 do PIB no ano de 2013. Revela ainda os números do crédito destinado a pessoa física no período, Departamento intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos (2014, p. 11):

O saldo de crédito com recursos livres destinados às Pessoas Físicas apresentou variação real de 65,7% entre janeiro de 2008 e dezembro de 2013. Os destaques no período foram “Cartão de crédito total” (+149,9%), “Crédito pessoal consignado total” (+128,9%) e “Crédito pessoal não consignado vinculado à renegociação de dívidas” (81,9%).

Isso deixa claro a importância do crédito para a economia, principalmente se observado os números da relação crédito/PIB. Esses números também revelam o crédito está cada vez mais sendo utilizado para custear os gastos tanto do consumo quanto da produção.

## 1.2 O SUPERENDIVIDAMENTO E SUAS CONSEQUÊNCIAS

Os apelos sociais contemporâneos por meio da mídia, aliado a falta de planejamento das finanças pessoais, têm gerado uma geração de superendividado, que no Brasil tem dimensões extremamente grave. Em um estudo inédito, uma entidade ligada à proteção ao crédito, publicado em 2014, revelava na época que aproximadamente 35 milhões de brasileiros possuem algum tipo de dívida atrasada. O estudo levou em conta dados relativos a cidades como mais de 1000 habitantes e dívidas vencidas a mais de 90 dias. (SERASA EXPERIAN, 2015)

Segundo esse estudo, a maior concentração de devedores está na região norte do Brasil que concentra aproximadamente 31,1% dos devedores, seguida pela região centro oeste com 26,4%, a região que apresenta o menor número de devedores e a região sul onde 22,4% da população encontra-se com problemas

para quitar suas dívidas. Outro dado importante revelado pelo estudo é a concentração de devedores na faixa etária entre os 30 e 40 anos, o que demonstra um grande endividamento entre os mais jovens. (SERASA EXPERIAN, 2015)

Avaliando o tema, Neto (2009), afirma que, “na sociedade moderna são cada vez mais frequentes o imediatismo e a irresponsabilidade quando se refere ao consumo de bens e serviços”. Existe um apelo ao consumo o que leva o indivíduo uma busca desenfreada por crédito e o faz sem planejamento e sem uma completa análise das consequências. Na análise do autor (2009), o Brasil valeu-se da legislação francesa para conceituar o instituto do superendividamento que segundo ele é a “[...] situação das pessoas físicas caracteriza-se pela impossibilidade manifesta para o devedor de boa-fé de honrar o conjunto de suas dívidas não profissionais exigíveis e vincendas”.

Desse conceito descrito e ampliando o pensamento dado pelo autor, é possível extrair algumas características dos chamados superendividados. São pessoas físicas, o que exclui as pessoas jurídicas como superendividado, são pessoas de boa-fé, ou seja, aquelas que possuem interesse em saldar seus débitos, contudo estão sem condições de o fazê-lo e, por fim, essas dívidas têm por objeto o consumo não sendo dívidas relacionadas a meio profissionais.

Como se depreende, superendividamento é classificado como um problema jurídico social, onde o consumidor apresenta a impossibilidade pagar todas as suas dívidas atuais e futuras. Por fim, relata-se que o superendividamento é diferente de insolvência, que é o estado do devedor que não é comerciante e se encontra sem recursos, financeiros ou patrimoniais, para saldar as obrigações contraídas, ao passo que a inadimplência é a falta de cumprimento da obrigação.

### 1.3 A ALIENAÇÃO AO CONSUMO E AS POSSÍVEIS CAUSAS DO SUPERENDIVIDAMENTO

A palavra alienação, do verbo alienar traz em seu significado, pertencer a outro, ou transferir a outro o que é seu. Tem ainda sentido de diminuição da capacidade de pensar, de agir por conta própria. Indivíduos alienados não têm interesse em ouvir opiniões alheias, somente se preocupando com o que lhes é de interesse, perdendo com isso a noção de senso crítico. Seguindo este pensamento e realizando uma análise da situação atual, nota-se que a sociedade tornou-se

extremamente consumista, onde as condutas e regramentos são voltados para criação de um modelo social predeterminado.

Discorrendo sobre por que é tão bom comprar, Camargo (s.a., p. 6), explica:

Os antropólogos explicariam que as pessoas comprem bens como forma de participar de uma linguagem coletiva, para identificação com certas tribos e diferenciação de outras. É a busca da afirmação do “eu” no todo. E os psicólogos certamente diriam que compramos para satisfazer necessidades físicas de segurança, afetividade, e necessidades emocionais de poder e reconhecimento

O ato de consumir é algo bastante natural para o ser humano, que ao fazê-lo, busca atender as necessidades orgânicas de subsistência, culturais, de formação e estéticas. Ainda bem cedo todos são estimulados a ser consumidores ávidos, o que revela-se um grave problema, afinal a inclusão social está intimamente ligada a capacidade de consumo de cada indivíduo, de sorte que quem não tem condições de consumir, seja bens ou serviços, fica excluído socialmente.

Por outro lado, isso apresenta-se de forma paradoxal, afinal o comércio é o motor, ou a mola que move o mundo e o consumo, constitui-se na engrenagem principal na mobilização econômica e comercial, não teria sentido se montar todo um aparato industrial, investindo igualmente em megalojas para comercialização de produtos, se não houvessem pessoas interessadas em adquirir os mesmos.

Abordando o tema Barbosa (2004, p. 13), destaca o seguinte:

[...] o consumo é central no processo de reprodução social de qualquer sociedade, ou seja, todo e qualquer ato de consumo é essencialmente cultural. As atividades, mas triviais e cotidianas como comer, beber e se vestir, entre outras reproduzem e estabelecem mediações entre estruturas de significado e fluxo de vida social através dos quais identidades, relações e instituições sociais são formadas, mantidas ao longo do tempo.

O consumo no modelo atual, não o faz no sentido da busca pelo suprimento das necessidades, mas como meio de se criar uma identidade, afinal suprir as necessidades não significa que sejam apenas aquelas relacionadas à sobrevivência, mas são também as que facilitam o crescimento humano em suas múltiplas e imprevisíveis direções, variando de acordo com a cultura e as condições de cada indivíduo. Entretanto, o maior acesso aos bens de consumo, a força midiática juntamente com a banalização do crédito, tem levado a uma cultura de consumo desenfreado. A cultura moderna, torna o ser humano mais individualista, o que

acaba por refletir seus hábitos de consumo, Barbosa (2004, p. 23), expressa o seguinte:

Assim, o estilo de vida, no contexto da cultura do consumo sinaliza para a individualidade, auto expressão, estilo pessoal e autoconsciente. A roupa, o corpo, o discurso, o lazer, a comida, a bebida, o carro, a casa, entre outros, deve ser vista como indicadores de uma individualidade propriedade de um sujeito específico, ao invés de uma determinação de um grupo de status. Os objetos e as mercadorias são usados como signos culturais de forma livre pelas pessoas para produzirem efeitos expressivos em um determinado contexto.

Diante desse contexto, todos os pretensos consumidores sejam bombardeados a todo instante numa tentativa incansável de leva-los a consumir cada vez mais, afinal nossos bens, nossas roupas e apresentação pessoal, representam nossa posição na sociedade. Dito de outra forma, e fazendo uso das palavras de Barbosa, (2004, p. 33):

A cultura do consumo e a cultura de uma sociedade de mercado. A maioria daquilo que consumimos está sob forma de mercadorias, ou seja, produtos, experiências e serviços foram produzidos especificamente para serem vendidos no mercado.

Tais atitudes, têm levado as pessoas a um estágio perigoso em relação ao consumo, haja vista, serem frequentes nos meios de informações notícias de pessoas que comprem de maneira desenfreada, a ponto de serem considerados portadores de alterações psíquicas.

Assim, o que se questiona é quais são as causas do endividamento? Que características ele apresenta. Nota-se, que o superendividamento geralmente atinge as classes menos privilegiadas economicamente e com baixo nível de conhecimento, o que nos faz acreditar na necessidade da intervenção estatal para regular a forma de acesso ao crédito e as soluções possíveis para estancar as finanças daqueles que se encontram na situação de superendividado.

Segundo uma instituição de proteção ao crédito (SERASA EXPIRIAN, 2015), existem algumas situações que colocam o consumidor em situação de inadimplência extrema e que também podem ser causadas pelo consumidor:

A incapacidade de pagar dívidas atuais e futuras, que caracteriza o superendividamento, também pode ser causada pela liberação de crédito para quem já está com a renda comprometida. O sofrimento psíquico é uma das decorrências desse processo.

Dentre as causas mais comuns que levam um indivíduo ao superendividamento e possível citar as seguintes:

a) Falta de informação (riscos/contratos).

Consagrado no Código de Defesa do Consumidor como princípio, a informação deve ser dada ao consumidor de forma que não paire nenhuma dúvida sobre o conteúdo do contato

b) Falta de planejamento pessoal.

Devido ao grande estímulo da mídia atualmente a aquisição de bens ou serviços acaba sendo decidida por impulso, sem nenhum planejamento anterior, com análise das despesas fixas e variáveis por parte do consumidor antes que o mesmo decida pela efetivação da compra.

c) Situações inesperadas.

Como muitos não possuem um planejamento financeiro adequado na ocorrência de situações que exija injeção de capital, muitos não possuem uma reserva financeira para caso inesperado

d) Falta de informações e de orientação financeira.

Tão importante como ganhar dinheiro é saber o que fazer com ele, o que acontece é que a maioria das pessoas não possuem conhecimento procuram avaliar melhor as situações de risco financeiro.

e) Emprestar o nome ou ser fiador.

Emprestar nome é comprometer-se juntamente com o devedor, essa uma sem dúvida uma das maiores causas de endividamento

f) Liberação de crédito com limite elevado para consumidor de renda baixa

Como existe um grande apelo para o consumo possuir crédito a disposição se tornou uma armadilha, compete ao consumidor avaliar a necessidade de se utilizar ela ou não.

g) Consolidação de dívidas com juros elevados.

Uma das formas a disposição do consumidor para se livrar do endividamento é buscar entender como os juros estão embutidos nas prestações e diante disso questionar se não seria mais vantajoso efetuar o pagamento a vista.

h) Compulsão por compras.

Entendido como um problema psicológico a compulsão por compra leva o consumidor a adquirir produtos dos quais não tem a real necessidade a penas para

satisfação de um desejo compulsivo.

- i) Apelos do mercado (publicidade/marketing).

Todos os dias o consumidor é bombardeado por inúmeras campanhas publicitárias que incentivam o consumo, afinal há uma crescente necessidade por busca de mercado. Como se nota existem uma gama de situações que podem levar o consumidor a uma situação de superendividamento. Quando o consumidor e credor buscam prevenir situações de superendividamento por consequência se previne também graves problemas de ordem econômica e social.

#### 1.4 A LESÃO E O ABUSO DAS TAXAS DE JUROS

A palavra lesão possui vários significados, o que torna difícil conceituá-la, para Santos (2001, p. 149), lesão é caracterizada da seguinte forma:

Violação de um direito; ato ou efeito de lesar, causa prejuízo alheio, do qual resulta dano pecuniário; ofensa à integridade física, mental ou fisiológica de alguém, cujo resultado pode ser a morte ou alteração ostensiva, seja esta temporária ou permanente.

Lesão sempre remete será a uma situação de dado. Nas relações de consumo, que reconhecem o consumidor como parte mais frágil, fica resguardado da prestação desproporcional em relação ao pactuado inicialmente. Nosso código civil em seu artigo 157 afirma que:

Art. 157. Ocorre a lesão quando uma pessoa, sob premente necessidade, ou por inexperiência, se obriga a prestação manifestamente desproporcional ao valor da prestação oposta.

§ 1º Aprecia-se a desproporção das prestações segundo os valores vigentes ao tempo em que foi celebrado o negócio jurídico.

Com efeito nisso, o legislador procurou proteger as partes mais frágeis ao declarar que, ocorre a lesão quando uma pessoa, sob premente necessidade, ou por inexperiência, se obriga a prestação manifestamente desproporcional ao valor da prestação oposta. Ao comentar o tema Diniz, (s.a., p. 100), diz que Lesão:

É um vício de consentimento decorrente do abuso praticado em situação de desigualdade de um dos contratantes, por estar sob premente necessidade, ou por inexperiência, visando a protegê-lo. Ante o prejuízo sofrido na conclusão do contrato, devido à desproporção existente entre as prestações das duas partes, dispensando-se a verificação do dolo, ou má-fé, da parte que se aproveitou.



Ainda nesse mesmo sentido a análise de Ulhôa (2012, p. 750), acrescenta que a lesão ocorre ou por inexperiência ou por necessidade:

Lesão é o defeito de consentimento em que a vontade de uma parte é constrangida por necessidade premente (não se manifesta livre) ou pela inexperiência (não se manifesta consciente), resultando negócio jurídico em que contrai obrigação manifestamente desproporcional à prestação da outra parte. A lesão, portanto, caracteriza-se pela conjugação de dois elementos. O *primeiro*, de natureza subjetiva (isto é, relativa ao sujeito), é o constrangimento à vontade da parte declarante derivada de premente necessidade ou inexperiência. O *segundo*, de natureza objetiva (relativa ao objeto do negócio), é a desproporção manifesta entre a obrigação assumida pela parte declarante e a prestação oposta.

No caso das relações de consumo esse defeito de consentimento se configura a partir do momento em que o consumidor é obrigado assumir obrigação diversa da pactuada originalmente.

Perceba que em todo o caso, a lesão é uma ruptura no pacto inicial que causa efeitos danosos a uma das partes onerando-a de forma desproporcional. No caso das relações de consumo, ainda que o consumidor seja a parte mais vulnerável, o que a torna mais suscetível a sofrer lesões irreparáveis, percebemos que o mesmo também pode ocorrer com o fornecedor, uma vez que o pacto inicial seja quebrado, a parte lesada deverá assumir os prejuízos da mesma.

## 1.5 DOS JUROS MORATÓRIOS E REMUNERATÓRIO

Tratar de juros é tratar da quantia que remunera um credor pelo uso de seu dinheiro por parte de um devedor, durante um período determinado. Dentro das relações comerciais, principalmente nas modalidades de compras com prestações sucessivas, e nos empréstimos bancários, os chamados juros de mora tem sido considerado um grande vilão. Sendo correto afirmar que o mesmo nada mais é que a remuneração pelas perdas sofridas pelo credor ao entrar em mora o devedor, haja vista que, o não cumprimento da obrigação na data e forma em que foram estipulados geram para o credor prejuízo, além de que como já visto anteriormente, a alteração do contrato de forma unilateral, tende a trazer lesão a parte oposta.

Nesse sentido cabe observar o que diz o Código Civil em seu Artigo 404, ao afirmar que:

Art. 404 As perdas e danos, nas obrigações de pagamento em dinheiro, serão pagas com atualização monetária segundo índices oficiais regularmente estabelecidos, abrangendo juros, custas e honorários de advogado, sem prejuízo da pena convencional.

Por meio do artigo se traz a previsão legal, estando em mora o devedor, deverá ele fazer o ressarcimento do credor por meio de juros, amenizando dessa forma os prejuízos que eventualmente incorreram. Consonante ao artigo 402 do Código Civil, Salvo as exceções expressamente previstas em lei, as perdas e danos devidos ao credor abrangem, além do que ele efetivamente perdeu, o que razoavelmente deixou de lucrar. O grande desafio é com relação ao valor dos juros. A resposta a essa pergunta tem desafiado a muitos, afinal juros moratórios são diferentes dos juros compensatórios.

Juros é a importância paga pelo uso do capital de terceiros por uma fração temporal, a diferença reside na origem do capital, enquanto os juros compensatórios resultam da remuneração pela utilização de capital, os juros moratórios decorrem do inadimplemento ou retardamento no cumprimento na obrigação. Para Ulhôa (2012, p. 380), existe uma diferenciação bastante clara acerca dos juros, pois para ele tudo depende da forma como os mesmos nascem:

Devem-se distinguir os juros remuneratórios dos devidos a título de consectário. Remuneratórios são os juros contratuais que o mutuário ou o devedor de valor parcelado devem pagar ao mutuante ou credor. Representam parte da obrigação principal objeto de contrato. Já os juros devidos a título de consectário são os que o inadimplente deve à parte inocente da relação obrigacional como um dos desdobramentos da indenização.

Os juros devidos como consectário podem ser contratuais ou legais. Os contratuais são os estabelecidos pelas partes por acordo de vontade e não estão sujeitos a nenhum limite constitucional ou infraconstitucional.

Os juros legais calculam-se pelas mesmas taxas devidas na hipótese de atraso no pagamento de tributos federais.

Para o autor os juros podem ser pactuados ou têm sua origem como forma de punir o devedor. No caso das relações comerciais reina em muitos casos o problema do *quantum* se pode cobrar de juros moratórios, aplicando neste caso o descrito no Artigo 406 do Código Civil.

Quando os juros moratórios não forem convencionados, ou o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, serão fixados segundo a taxa que estiver em vigor para a mora do pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.

Para Nunes (2012, p. 369), os juros ou juros legais, previstos na legislação

vigente não poderão ser superiores a 1 por cento salvo algumas exceções:

Veremos que os juros de mora estão limitados a 1% a.m. em toda e qualquer operação e os remuneratórios das operações entre particulares também, permitida sua capitalização anual, estando liberadas desse limite as instituições financeiras. Relativamente à chamada taxa Selic, ela é inaplicável como substituta de juros de mora.

O grande problema é que se tratado de relações de consumo, o que se tem visto, juros tornam-se tão onerosos a ponto de não ser mais possíveis ao devedor saldar o débito.

## 2 CONTRATOS CONSUMERISTAS E A APLICAÇÃO DO CÓDIGO CIVIL

O ser humano é um ser social, que busca constantemente harmonizar, ou suprir suas necessidades como viver em grupo. Entretanto, para que pudesse viver em grupo o ser humano abriu mão de parte de sua liberdade, criando regras de convivência delimitando o direito, substituindo a liberdade plena pela ordem. Cabe nesse íterim trazer as palavras de Reale (2002, p. 18), que afirma:

Podemos, pois, dizer, sem maiores indagações, que o Direito corresponde à exigência essencial e indeclinável de uma convivência ordenada, pois nenhuma sociedade poderia subsistir sem um mínimo de ordem, de direção e solidariedade.

[...] O Direito é, por conseguinte, um *fato* ou *fenômeno social*; não existe senão na sociedade e não pode ser concebido fora dela. Uma das características da realidade jurídica é, como se vê, a sua *socialidade*, a sua qualidade de ser social.

Seguindo o pensamento de Reale, o Direito tem sentido disciplinador, ou seja, é ele que determina os limites a serem seguidos, e em que medida devem ser seguidos. Todavia, nem sempre essas regras são perfeitamente obedecidas, trazendo turbção da paz social. Dessa forma, surge o direito como forma de solucionar os conflitos existentes equilibrando as relações. É o Direito quem disciplina as relações entre os indivíduos, ele estabelece limites ao mesmo tempo em que harmoniza a vontade de ambas as partes. Somente na vida em sociedade é que pode existir uma relação jurídica.

Nesse passo, é correto afirmar que a relação jurídica só se perfaz com a interação entre indivíduos. Com isso, vemos que toda vez, que existir uma relação jurídica sempre existirá também um sujeito de direito. Dessa forma, o Direito passou a fazer parte do universo comercial, harmonizando conflitos, administrando direitos e garantindo normas justas, de modo que a sociedade possa gozar de paz.

O comércio é tão antigo quanto a própria humanidade, entretanto, as relações comerciais se limitavam a troca de produtos para suprir as necessidades de cada indivíduo, ou seja, quando um indivíduo apresentava uma determinada necessidade e possuía algum produto em excesso, este simplesmente o trocava com outro indivíduo, que dispunha do produto que lhe era de interesse.

O sistema de trocas, que é considerada a primeira forma de comércio, realizado de forma local, ou seja, cada família em seu meio de subsistência, possuía

uma determinada habilidade: pesca, agricultura, pecuária por exemplo, e assim ao produzirem mais do que consumiam, trocavam os excedentes com os demais membros da comunidade.

Nesta época, esta atividade não se encontrava organizada, ou seja, ainda não era submetida a normas para reger a atividade comercial, o que levava os cidadãos a obedecerem às normas costumeiras criadas pelos grupos sociais, embora já existissem normas jurídicas primitivas. Por conseguinte, como as sociedades são dinâmicas, evoluem com o tempo, assim as relações comerciais também evoluíram, novas necessidades surgiram, assim como as dificuldades de se adquirir determinados produtos aumentaram de maneira; como as trocas comerciais se tornaram muito mais complexas, passaram a envolver um número maior de produtos. Além disso, em muitos casos se tornava extremamente dispendioso transportar as mercadorias trocadas, era necessário criar uma forma para dinamizar o comércio, fazendo surgir a moeda que era perfeita, de transporte facilitado. Enfim era um eficiente meio de troca que poderia ser fracionado e disponibilizado ademais era de grande durabilidade.

O surgimento da moeda foi sem dúvida uma grande evolução para a atividade comercial, mas era necessário criar regras que pudessem dirimir eventuais conflitos entre vendedor e comprador. Com essa aplicação de regras as relações comerciais, se tornaram negócios jurídicos onde devem estar presentes a livre vontade das partes e quais os efeitos desejados, caracterizado pelo que será entregue e o preço a ser pago. O que se busca analisar nesse ponto são as características particulares dos contratos consumeristas, seus princípios e suas implicações.

## 2.1 ATOS JURÍDICOS E NEGÓCIOS JURÍDICOS

O estudo detido dos fatos, atos e negócios jurídicos é de grande importância para as relações consumeristas, por estarem diretamente relacionadas. O Fato jurídico será qualquer acontecimento, sendo ele natural ou humano, que deflagra efeitos jurídicos, ou seja, que produza efeitos que interessem ao Direito. Quando o fato ocorre independentemente da ação ou da vontade das pessoas, causando consequências jurídicas, estaremos diante de um fato jurídico.

Estudando o tema, Ulhôa (2012, p. 633) afirma que:

O fato descrito em norma jurídica como pressuposto da consequência por ela imputada é chamado de *fato jurídico*. Matar alguém, praticar negócio jurídico com dolo, o possuidor de boa-fé introduzir benfeitorias úteis na coisa e a violação culposa de direitos são exemplos de fatos jurídicos. Note-se que nem todos os fatos têm relevância para o direito. Os eventos são inócuos, sob o ponto de vista jurídico, quando não desencadeiam nenhuma consequência. Se alguém caminha pela praia numa bela manhã de sol, isto é um fato que, em princípio, nada tem de jurídico.

Pelo exemplo dado pelo autor, nem todos os acontecimentos são relevantes para o Direito, tendo em vista que os mesmos não repercutem no mundo jurídico. Entretanto, quando se fala em ato jurídico o mesmo está relacionado a um comportamento ou uma conduta humana. Essa conduta ou esse comportamento, não é um acontecimento qualquer ou aleatório, ele terá sempre uma repercussão. Dito de outra maneira, todo ato jurídico será sempre uma manifestação da vontade humana, que produzirá efeitos jurídicos, causando o nascimento, a modificação de direitos. É preciso observar ainda, que o que caracteriza o ato é jurídico ou não, é a norma, ou seja, ele precisa estar descrito na norma jurídica.

Por fim, da análise de negócio jurídico, conseguimos visualizar de maneira clara uma relação entre duas ou mais pessoas determinadas, buscando um determinado efeito jurídico. Ulhôa, (2012, p. 636), afirma que, negócios jurídicos “São as ações intencionais dos sujeitos de direito. Quando um homem ou mulher quer produzir, com sua ação, as consequências previstas na norma jurídica, pratica o negócio jurídico correspondente [...]”.

O que o negócio jurídico tem de específico em relação ao ato jurídico, é a intencionalidade do sujeito. O negócio jurídico, é o ato jurídico em que o sujeito quer produzir a consequência prevista na norma. Cabe ainda, as observações dadas por Stolze e Pamplona (2012, p. 315), ao afirmarem que “a declaração de vontade, emitida em obediência aos seus pressupostos de existência, validade e eficácia, com o propósito de produzir efeitos admitidos pelo ordenamento jurídico pretendidos pelo age”.

## 2.2 CONTRATOS E OBRIGAÇÕES NO CÓDIGO CIVIL, SUA NATUREZA JURÍDICA E PRINCÍPIOS CONTRATUAIS

O contrato é o instrumento jurídico, resultado do encontro das vontades dos contratantes aptas por produzirem efeitos jurídicos, sendo estes criar, modificar ou

extinguir obrigações, o que para Ulhôa (2012, p. 56), define-se, “como um negócio jurídico bilateral ou plurilateral gerador de obrigações para uma ou todas as partes, às quais correspondem direitos titulados por elas ou por terceiros”.

O código Civil em seus artigos 421 e 422, afirmam que todos são livres para contratar, entretanto, é necessário a conclusão do contrato e a boa-fé.

Art. 421 A liberdade de contratar será exercida em razão e nos limites da função social do contrato.

Art. 422. Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.

Outra característica importante do contrato é a sua bilateralidade conforme pontua Gonçalves (2012, p. 56):

O contrato é a mais comum e a mais importante fonte de obrigação, devido às suas múltiplas formas e inúmeras repercussões no mundo jurídico (...).

O contrato é uma espécie de negócio jurídico que depende, para a sua formação, da participação de pelo menos duas partes. É, portanto, negócio jurídico bilateral ou plurilateral. Com efeito, distinguem-se, na teoria dos negócios jurídicos, os unilaterais, que se aperfeiçoam pela manifestação de vontade de apenas uma das partes, e os bilaterais, que resultam de uma composição de interesses. Os últimos, ou seja, os negócios bilaterais, que decorrem de mútuo consenso, constituem os contratos. Contrato é, portanto, como dito, uma espécie do gênero negócio jurídico.

Como se verifica por meio o autor, ainda que para que o contrato tenha validade, alcance e os efeitos almejados é necessário que se observe capacidades das partes, a idoneidade do objeto e a legitimação para sua realização. O entendimento dispensado a legitimidade neste caso, não se trata da simples capacidade para se exercer o direito de ação. É necessário que a parte seja legítima, que possua idoneidade para interagir na relação processual, ao tempo que tenha o interesse a ser tutelado. Assim, pode ser que a parte seja capaz, mas, lhe falte legitimidade para a causa.

Exigem ainda os contratos, elementos intrínsecos, que, da mesma forma, são indispensáveis ao instituto, quais sejam: O consentimento que nada mais é que a declaração da vontade de cada parte, isoladamente. Objeto lícito, determinado e possível: o objeto do contrato deve ser aquele não proibido por lei, possível de ser individualizado para distinção entre outros e apto a ser o motivo do contrato.

Por fim, a forma. Forma prescrita ou não defesa em lei há casos em que a lei determina forma especial aos contratos, e em caso de desobediência provocam sua nulidade. Nos casos em que há liberdade de forma, as partes devem agir sempre de

boa-fé, em conformidade com a lei. Como se vê, para que o contrato adentre ao mundo jurídico, tem ele uma série de requisitos que lhe dão validade, gerando segurança jurídica. Caminha nesse sentido o pensamento de Gonçalves, (2012, p. 36), ao afirmar que:

Para que o negócio jurídico produza efeitos, possibilitando a aquisição, modificação ou extinção de direitos, deve preencher certos requisitos, apresentados como os de sua validade. Se os possui, é válido e dele decorrem os mencionados efeitos, almejados pelo agente. Se, porém, falta-lhe um desses requisitos, o negócio é inválido, não produz o efeito jurídico em questão e é nulo ou anulável.

O contrato, como qualquer outro negócio jurídico, sendo uma de suas espécies, igualmente exige para a sua existência legal o concurso de alguns elementos fundamentais, que constituem condições de sua validade.

Tão importante quanto os requisitos de validade são o princípio que devem ser seguidos por todos aqueles que buscam contratar. Para Santos (2001, p. 192), princípio é “Doutrina universal e genérica de direito decorrente da própria essência da legislação positiva, estabelecendo, assim, as opiniões lógicas necessárias das normas legislativas”.

A palavra princípio não possui um sentido único podendo ser atribuídos vários significados, tem sentido de proposição elementar e fundamental, que serve de base a uma ordem de conhecimentos; Lei de caráter geral com papel fundamental, no desenvolvimento de uma teoria e da qual outras leis podem ser derivadas; Proposição lógica fundamental sobre a qual se apoia o raciocínio. Um princípio é o fundamento de uma norma jurídica, são as vigas do direito que não estão definidas em nenhum diploma legal, Reale (2003, p. 37) aduz que:

[...] princípios são enunciações normativas de valor genérico, que condicionam e orientam a compreensão do ordenamento jurídico, a aplicação e integração ou mesmo para a elaboração de novas normas. São verdades fundantes de um sistema de conhecimento, como tais admitidas, por serem evidentes ou por terem sido comprovadas, mas também por motivos de ordem prática de caráter operacional, isto é, como pressupostos exigidos pelas necessidades da pesquisa e das práticas.

O termo princípio é trazer consigo a ideia de nascedouro, de base, de algo onde a norma jurídica nasce ou se firma, os quais atuarão como balizadores para análise jurídica de uma determinada norma. No caso de contratos, princípios são mecanismos que caracterizam a sua validade e orientam a sua análise. Os princípios contratuais, nas palavras de Stolze e Pamplona (2012, p. 315), são “[...]”



ditames superiores, fundantes e simultaneamente informadores do conjunto de regras do Direito Positivo. Pairam, pois, por sobre toda a legislação, dando-lhe significado legitimador e validade jurídica”.

Princípios são como vigas mestras, que dão suporte norma jurídica conferindo-lhe validade. Assim, em todo negócio jurídico deve-se observar os seguintes princípios: Princípio da autonomia da vontade ou do consensualíssimo; Princípio da força obrigatória do contrato; Princípio da relatividade subjetiva dos efeitos do contrato; Princípio da supremacia da ordem pública; Princípio da função social do contrato; Princípio da boa-fé objetiva e o Princípio da equivalência material, os quais veremos a seguir:

a) Princípio da autonomia da vontade ou do consensualíssimo:

Não é possível falar em contrato, sem que haja autonomia de vontade. Liberdade em contratar, é princípio básico de todo contrato, ela deve permear todos os estágios do mesmo, pois é nela que o agente escolhe como contratar e principalmente o que contratar, bem com quais efeitos desejado para os atos praticados, ainda que essa liberdade seja limitada pela lei, conforme as colocações de Gonçalves (2012, p. 42):

O princípio da autonomia da vontade se alicerça exatamente na ampla liberdade contratual, no poder dos contratantes de disciplinar os seus interesses mediante acordo de vontades, suscitando efeitos tutelados pela ordem jurídica. Têm as partes a faculdade de celebrar ou não contratos, sem qualquer interferência do Estado. Podem celebrar contratos nominados ou fazer combinações, dando origem a contratos inominados.

Não existe a possibilidade de contratar, sem que a liberdade dos contratantes seja plena. Tal é sua relevância, que sem a mesma o contrato torna-se nulo, conforme assevera Ulhôa (2012, p. 64):

A autonomia privada é o reconhecimento pelo direito positivo da eficácia jurídica da vontade dos contratantes. Os sujeitos de direito podem dispor sobre seus interesses mediante acordos livremente negociados e estabelecidos entre eles, observados os limites da ordem jurídica. O contratado nessas condições tem validade para o direito, podendo, assim, qualquer dos contratantes acionar o aparato estatal com o objetivo de constranger o outro ao cumprimento do contrato.

O consensualíssimo, traz a ideia de que a concepção do contrato resulta do

consenso e do acordo de vontade das partes, bastando para isso, apenas que haja anuência dos contratantes. Princípio da autonomia da vontade resulta da moderna concepção de que o contrato resulta do consenso, do acordo de vontades, independentemente da entrega da coisa dito de outra maneira, a vontade das partes deve subjugar o formalismo e o simbolismo, bastando para isso, que as partes concordem com o preço e o objeto a ser entregue.

b) Princípio da força obrigatória do contrato:

Respeitada a autonomia de vontade e seguida todas as normas estabelecidas em direito, estará o contrato apto a produzir os seus efeitos. Segundo as afirmações de Ulhôa (2012, p. 68), seguido o princípio da autonomia de vontade as partes ficam vinculadas ao contrato de modo que se obrigam a cumprir tudo aquilo que foi pactuado.

A vinculação das partes ao contratado é decorrência imediata da autonomia privada. Para atribuir eficácia à composição dos interesses pelos próprios interessados, mediante acordo de vontades, a ordem jurídica deve impor aos contratantes a obrigação de cumprir o contrato. Por outra, deve disponibilizar aos lesados pelo descumprimento de obrigações contratuais meios de acionamento do aparato estatal com vistas a afastar, atenuar ou compensar o prejuízo. A vinculação das partes à vontade declarada é, desse modo, um dos princípios fundamentais do direito contratual, sem o qual o conceito de contrato se dilui.

Complementando esse pensamento, cabe ainda a exposição do mestre Gonçalves (2012, p. 48), que afirma que:

Pelo princípio da autonomia da vontade, ninguém é obrigado a contratar. A ordem jurídica concede a cada um a liberdade de contratar e definir os termos e objeto da avença. Os que o fizerem, porém, sendo o contrato válido e eficaz, devem cumpri-lo, não podendo se forrarem às suas consequências, a não ser com a anuência do outro contraente. Como foram as partes que escolheram os termos do ajuste e a ele se vincularam, não cabe ao juiz preocupar-se com a severidade das cláusulas aceitas, que não podem ser atacadas sob a invocação dos princípios de equidade. O princípio da força obrigatória do contrato significa, em essência, a irreversibilidade da palavra empenhada.

c) Princípio da relatividade dos efeitos dos contratos:

Por esse princípio, entende-se que terceiros não serão envolvidos na relação contratual e por consequência, não se submetem aos efeitos produzidos por ele. Com isso, o contrato produzirá efeitos apenas em relação às pessoas que livremente

dele participarem.

Esse princípio é de grande relevância, tendo em vista que, a ação de contratar deve ser manifestada livremente. É bastante oportuno, no entanto, lembrar que o artigo 436 do código civil apresenta uma exceção em relação ao referido princípio, diz o Código:

Art. 436. O que estipula em favor de terceiro pode exigir o cumprimento da obrigação.

Parágrafo único. Ao terceiro, *em favor de quem se estipulou a obrigação*, também é permitido exigi-la, ficando, todavia, sujeito às condições e normas do contrato, se a ele anuir, e o estipulante não o inovar nos termos do Art. 438.

A Lei apresenta uma exceção que torna possível estipular a um terceiro obrigações, mesmo que este não tenha participado do contrato, entretanto, este ficando sujeito as todas as condições do contrato. Em comentário ao artigo Diniz (s.a., p. 235), diz:

Trata-se do *pactum in favo reiri tertii*, contrato estabelecido em favor de terceiro, estranho à relação contratual, mas dela beneficiário, por estipulação de vantagem de natureza patrimonial em seu proveito, sem quaisquer ônus ou contraprestação por parte do favorecido. O estipulante é aquele que convencionou o benefício, podendo, daí, exigir o cumprimento da obrigação por parte do promitente.

Como a regra para os contratos e a livre manifestação de vontade o mesmo não poderá atingir terceiro que dele não participou, a menos que ocorra sem ônus para o mesmo.

#### d) Princípio da supremacia da ordem pública:

Por esse princípio, entende-se que a autonomia da vontade é relativa, ela sempre estará sujeita à lei, princípios morais e a ordem pública, priorizando o interesse público. Embora as partes tenham liberdade para contratar, deverão sempre obedecer às questões de natureza social, moral e bons costumes. Gonçalves (2012, p. 732), estudando o tema traz a seguinte contribuição

Os direitos também devem ser exercidos no limite ordenado pelos *bons costumes*, conceito que decorre da observância das normas de convivência, segundo um padrão de conduta social estabelecido pelos sentimentos morais da época. Serve para definir o comportamento das pessoas. Pode-se dizer que bons costumes são aqueles que se cultivam como condições

de moralidade social, matéria sujeita a variações de época a época, de país a país, e até dentro de um mesmo país e mesma época

e) Princípio da função social do contrato:

A função social do contrato está descrita no artigo 421, segundo o qual “a liberdade de contratar será exercida em razão e nos limites da função social do contrato”.

Ao inserir o referido tema no ordenamento jurídico, o que o legislador buscava prever é que o direito de propriedade e a liberdade de contratar fosse exercido de forma abusiva, levando a parte contrária a sofrer danos, bem como que terceiros fossem atingidos pelo mesmo, assim, a função social é inserida no mundo contratual em benefício dos contratantes sem conflito com o interesse público, conforme palavras de Ulhôa (2012,p. 92) que diz: “[...] que a cláusula geral da função social dos contratos prestigia interesses que extrapolam os dos contratantes”.

Na verdade, o autor vai além ao afirmar que ocorrendo o desrespeito do referido princípio o negócio jurídico será considerado nulo, observemos o que ele diz: (2012, p. 92) “A consequência para a inobservância da cláusula geral da função social do contrato é a nulidade do negócio jurídico e a responsabilidade dos contratantes pela indenização dos prejuízos provocados”.

Assim, a função social do contrato visa impedir que as pessoas naturais ou jurídicas livremente o concluam, tendo em vista a realização dos mais diversos valores. O que se exige é apenas que o acordo de vontades não se verifique em detrimento da coletividade, mas represente um dos seus meios primordiais de afirmação e desenvolvimento.

f) Da boa-fé-objetiva:

O artigo 113 do código civil afirma que: “os negócios jurídicos devem ser interpretados conforme a boa-fé, e os usos do lugar de sua celebração”. O principal objetivo do presente princípio, é assegurar que as partes sigam os princípios de lealdade, probidade e confiança recíprocas, durante toda a extensão do contrato. Deve-se ter em mente, que o contrato vai além de função econômica da circulação de riquezas, serve também para atingir a justiça social, solidariedade, dignidade da pessoa humana. Conforme o que diz Venosa (2012, p. 84), sobre o tema:

Agir de boa-fé, entenda-se, não significa passar a defender, nas

negociações, os interesses do outro contratante. Isso não se exige de ninguém e seria um extraordinário contrassenso: cada um continua perseguindo os seus próprios interesses ao contratar e não precisa abrir mão deles. É necessário, contudo, que as partes nutram mútuo respeito, que prestem sempre informações completas, claras e verdadeiras, não enganem nem busquem ocultar com subterfúgios aspectos essenciais ao negócio.

g) Da equivalência material:

A equivalência pressupõe, uma relação de igualdade lógica ou implicação mútua entre duas proposições, de tal forma que cada uma delas só é verdadeira se a outra também o for. No caso dos contratos, para que o mesmo tenha validade e o devido reconhecimento jurídico, deve harmonizar o interesse das partes de forma equilibrada. Neste sentido afirma Ulhôa (2012, p. 74):

A autonomia privada depende, para sua afirmação, da existência de um equilíbrio entre os contratantes. A ordem jurídica somente deve reconhecer validade e eficácia à composição dos interesses pelos próprios titulares, mediante acordo de vontades, se eles possuírem iguais meios para defendê-los na mesa de negociação. Caso contrário, o mais forte acabará fazendo prevalecer seus interesses, e não se realizará a articulação de interesses amparada na autonomia privada. Entre os contratantes iguais, o equilíbrio é alcançado pela isonomia. Nesse caso, nenhum deles pode titularizar um direito contratual que não seja reconhecido pela ordem jurídica também para o outro. As normas devem ter caráter supletivo, destinadas apenas a suprir as eventuais omissões do instrumento contratual livremente negociado entre as partes. Já entre os desiguais, o equilíbrio não se estabelece pela isonomia. Aqui, a lei deve atribuir à parte fraca direitos e prerrogativas negados à outra, para equalizar as condições com que comparecem à mesa de negociação. Os direitos e prerrogativas concedidos ao contratante vulnerável ou hipossuficiente compensam, por assim dizer, a sua debilidade econômica, cognoscitiva, social etc.

Essa igualdade também deve ser manifesta nos contratos consumerista, afinal não pode uma parte enriquecer enquanto a outra empobrece.

## 2.3 CONCEITO DE CONSUMIDOR, PRODUTO E SERVIÇO

Ao se adentrar no universo das relações consumerista, deve se fazê-lo em primeiro lugar buscando conceituar seus elementos, quais seja consumidor, fornecedor produto e serviços. Esses conceitos são retirados diretamente do Código de Defesa do Consumidor.

O conceito de consumidor nos é dado no artigo 2º do CDC, onde diz que Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Dessa foram ele traz algumas características que devem ser

mencionadas. A primeira delas diz respeito ao fato de o consumidor pode ser pessoa física ou jurídica. Na visão de Almeida, (2003, pág. 35): “não importa os aspectos de renda e capacidade financeira. Em princípio, toda e qualquer pessoa, física ou jurídica, pode ser havida por consumidora. Por equiparação, é incluída também a coletividade, grupos de pessoas”.

A segunda característica que deve ser observada na relação de consumo, é que a pessoa física ou jurídica deve adquirir produtos como consumidor final, ou seja para uso próprio ou da família, ou no caso de a empresa não ser utilizado para transformação em outro produto, podendo até ser repassado a terceiro, entretanto não poderá ser repassado de forma onerosa. “A operação de consumo deve encerrar-se no consumidor, que utiliza ou permite que seja utilizado o bem ou serviço adquirido, sem revenda”, conforme observa Almeida (2003, p. 35).

Dessa forma, “Vislumbrando-se o seu enquadramento inicial, o consumidor pode ser, pelo texto expresso, uma pessoa natural ou jurídica, sem qualquer distinção”. Tartuce e Neves, (2015, p. 72). No caso de fornecedor, assim como no caso de consumidor o conceito também nos é dado pela lei em seu artigo 3º:

Art. 3º - Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os antes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Assim como no caso anterior, da leitura do artigo, podemos tirar algumas conclusões. A primeira delas, é quem pode ser fornecedor de produtos, que pode ser pessoa física, jurídica ou o poder público, por meios de suas empresas, sendo estas as que possuem características de concessionárias de serviços públicos. Nunes (2012, p. 135), nos traz a seguinte lição ao estudar o assunto:

Não há exclusão alguma do tipo de pessoa jurídica, já que o CDC é genérico e busca atingir todo e qualquer modelo. São fornecedores as pessoas jurídicas públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, com sede ou não no País, as sociedades anônimas, as por quotas de responsabilidade limitada, as sociedades civis, com ou sem fins lucrativos, as fundações, as sociedades de economia mista, as empresas públicas, as autarquias, os órgãos da Administração direta etc.

Como pode-se ver, o CDC ampliou ao máximo o rol de entes caracterizados como fornecedor, não sendo apenas quem produz ou fabrica não importando-se

industrial ou artesanalmente, mas também aqueles que comercializam ou prestam serviços. Outro detalhe interessante é que será considerado fornecedor, aquele que o faz com habitualidade e de forma onerosa.

Por fim, cabe a análise daquele que é o grande objeto da relação de consumo, trazendo seu conceito que é dado pelo Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 3º inciso 1º e 2º.

§1º - Produto e qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§2º - Serviço e qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e secretaria, salvo as decorrentes de relações de caráter trabalhista.

Nas palavras de Nunes (2012, p. 139), o conceito de produto se desprende do usual, transcendendo seu sentido comum:

(...) é universal nos dias atuais e está estreitamente ligado à ideia de bem, resultado da produção no mercado de consumo das sociedades capitalistas contemporâneas. É vantajoso o seu uso, pois o conceito passa a valer no meio jurídico e já era usado por todos os demais agentes do mercado (econômico, financeiro, de comunicações etc.)

Por sua vez, Serviço refere-se a qualquer atividade fornecida mediante remuneração, direta ou indireta independentemente de sua natureza, conforme pontua Tartuce e Neves (2015, p. 93).

[...] apesar de a lei mencionar expressamente a remuneração, dando um caráter oneroso ao negócio, admite-se que o prestador tenha vantagens indiretas, sem que isso prejudique a qualificação da relação consumerista. Como primeiro exemplo, invoca-se o caso do estacionamento gratuito em lojas, *shoppings centers*, supermercados e afins, respondendo a empresa que é beneficiada pelo serviço, que serve como atrativo aos consumidores.

Assim, de acordo com o autor mesmo em caso onde a prestação do serviço é indireta, ainda assim e possível caracteriza-la como relação de consumo.

## 2.4 A FORMAÇÃO DO CONTRATO ENTRE CONSUMIDOR E FORNECEDOR

Os dias atuais são marcados diversas relações de consumo, elas vão desde um simples cafezinho tomado na esquina até a conta em um banco. Cada dessas ações representa uma relação jurídica e são materializadas na forma de contrato, ainda que não tendo a forma escrita. Na visão de Lisboa (2008, p. 192), Contrato é

“Negócio jurídico por meio do qual as partes adquirem, modificam ou extinguem direitos”.

E por meio do contrato que as relações jurídicas nascem, trazendo consigo as obrigações e para que o mesmo tenha validade as partes precisam demonstrar interesse em contratar. O que é demonstrado por meio da autonomia de vontade o que no caso das relações de consumo nem sempre ocorrem. Pois o consumidor não tem a oportunidade de discutir a cláusulas contratuais em regra geral apenas aderindo a elas, o que faz surgir a vulnerabilidade de do consumidor.

Para Nunes (2012, p. 678) “a Lei admite todas as formas de contratação, tais como contratos escritos, verbais, por correspondência etc. Estão também abrangidas as relações contratuais fáticas, conhecidas como comportamentos socialmente típicos”.

Os contratos consumeristas, além dos princípios comuns a todos os demais contratos, possuem princípios próprios os quais passaremos a analisar a partir de agora.

a) Princípio da dignidade da pessoa humana:

O CDC traz o seguinte texto em seu artigo 4º:

Art. 4º A Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transferência e harmonia das relações de consumo atendidos os seguintes princípios:

A Constituição Federal de 1988 consagra a política de proteção ao consumidor de forma expressa como forma de garantir em primeiro lugar a proteção integral do consumidor, mantendo a harmonia nas relações comerciais. Assegurando-se o direito dos consumidores, e também a sua Dignidade, de acordo com Nunes (2012, p. 176):

A dignidade da pessoa humana e do consumidor é garantia fundamental que ilumina todos os demais princípios e normas e que, então, a ela devem respeito, dentro do sistema constitucional soberano brasileiro.

A dignidade garantida no *caput* do art. 4º da Lei n. 8.078/90 está, assim, ligada diretamente àquela maior, estampada no texto constitucional. Remetemos, pois, à leitura de nossos comentários ao princípio constitucional da dignidade da pessoa humana, aplicável tal e qual na órbita da Lei n. 8.078/90.



Pelo princípio da proteção, entende-se que o consumidor estará em condição de desvantagem, uma vez que o fornecedor ou o fabricante detém o conhecimento técnico e o poder econômico fragilizando a relação. Essa proteção, consta do texto constitucional em seu artigo 5º, XXXII, que afirma ser obrigação do Estado proteger o consumidor, devido à condição de desigualdade existente nas relações de consumo. Assim o Estado deverá criar normas que tenham por objetivo equilibrar as relações, de forma que estabeleça a igualdade entre as partes. Assim, sempre que houver necessidade, o Estado deverá intervir, no sentido de manter a harmonia nas relações consumerista, para Nunes (2012, p. 179):

O inciso II do art. 4º autoriza a intervenção direta do Estado para proteger efetivamente o consumidor, não só visando assegurar-lhe acesso aos produtos e serviços essenciais como para garantir qualidade e adequação dos produtos e serviços (segurança, durabilidade, desempenho). E volta no inciso VI deste mesmo art. 4º, pelo qual se verifica a estreita consonância com os maiores princípios constitucionais, especialmente os da dignidade da pessoa humana, isonomia e princípios gerais da atividade econômica.

#### b) Princípio da transparência:

A palavra transparência nos traz a ideia nitidez, de algo que não é ambíguo. No caso da relação consumerista, ao falar em transparência ela se traduz na obrigatoriedade do fornecedor de dar ao consumidor mecanismos para que o mesmo conheça o produto que está adquirindo, bem como o conteúdo do seu contrato, conforme preceitua Nunes (2012, p. 178), “O princípio da transparência será complementado pelo princípio do dever de informar”. Cabe ainda expor o pensamento de Almeida (2003, p. 44), acerca do assunto:

Há estreita relação com o direito a segurança, pois, se o consumidor tem o direito de consumir produtos e serviços eficientes e seguros, é intuitivo que deve ser ele informado adequadamente acerca do consumo dos produtos e serviços, notadamente no que se refere à especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço bem como os riscos que apresentam. Aliás, por força da lei, o fornecedor está obrigado a dar as informações pertinentes, e de forma que cheguem com clareza e precisão ao conhecimento do consumidor, seja por impresso apropriado ou anúncios publicitários [...]

Dessa forma, em harmonia com o princípio da boa-fé, o princípio da

transparência objetiva manter ao fornecedor o dever de informar de modo adequado ao consumidor, da melhor maneira possível, tudo sobre seus produtos ou serviços.

c) Princípio da vulnerabilidade:

Talvez seja este o mais importante de todos os princípios relacionados ao consumidor, nele se reconhece a fragilidade do consumidor dentro das relações de consumo, quer sejam técnicas, jurídicas, fáticas, socioeconômicas e/ou informacionais. Almeida (2002, p. 47) afirma que, “O consumidor deve ser tratado de forma desigual pelo CDC e pela legislação em geral, a fim de que consiga chegar à igualdade real”.

Nunes (2012 p. 178), por sua vez, complementando esse pensamento afirma que:

Tal reconhecimento é uma primeira medida de realização da isonomia garantida na Constituição Federal. Significa ele que o consumidor é a parte fraca da relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico.

O primeiro está ligado aos meios de produção, cujo conhecimento é monopólio do fornecedor. E quando se fala em meios de produção não se está apenas referindo aos aspectos técnicos e administrativos para a fabricação e distribuição de produtos e prestação de serviços que o fornecedor detém, mas também ao elemento fundamental da decisão: é o fornecedor que escolhe o que, quando e de que maneira produzir, de sorte que o consumidor está à mercê daquilo que é produzido.

É por isso que, quando se fala em “escolha” do consumidor, ela já nasce reduzida. O consumidor só pode optar por aquilo que existe e foi oferecido no mercado. E essa oferta foi decidida unilateralmente pelo fornecedor, visando seus interesses empresariais, que são, por evidente, os da obtenção de lucro.

O segundo aspecto, o econômico, diz respeito à maior capacidade econômica que, por via de regra, o fornecedor tem em relação ao consumidor. É fato que haverá consumidores individuais com boa capacidade econômica e às vezes até superior à de pequenos fornecedores. Mas essa é a exceção da regra geral.

d) Princípio da boa-fé objetiva:

A boa-fé, deve ser a regra em todas as relações, sendo mantida como regra de conduta entre as partes, pautando-se pela lealdade, honestidade e cooperação. Diniz, (s.a. p. 78), ao comentar o artigo 113, do Código Civil, nos dá a seguinte lição:

O princípio da boa-fé está intimamente ligado não só à interpretação do negócio jurídico, pois segundo ele o sentido literal da linguagem não deverá prevalecer sobre a intenção inferida da declaração da vontade das partes, mas também ao interesse social de segurança das relações jurídicas, uma vez que as partes devem agir com lealdade e também de conformidade com os usos do local em que o ato negocial foi por elas celebrado.

É oportuno nesse sentido mencionar ainda, o Artigo 422 do Código Civil que afirma: “Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé”. Vista como um conjunto de deveres, exigidos nas relações jurídicas, em especial os de veracidade, integridade, honradez e lealdade.

e) Princípio da informação:

Como mencionado anteriormente, o consumidor tem pleno direito de receber a informação adequada, de forma clara e precisa, referente ao produto ou serviço que irá receber. Tal informação deve contemplar o preço, composição e eventuais riscos, que o produto ou serviço possam trazer, o referido princípio, guarda grande semelhança com o princípio da transparência.

f) Princípio da facilitação da Defesa:

Ao consumidor, é garantido pleno acesso aos meios que visem resguardar seus direitos, vejamos o que diz Nunes (2012, p. 193):

A proteção de acesso aos órgãos administrativos e judiciais para prevenção e garantia de seus direitos enquanto consumidores é ampla, o que implica abono e isenção de taxas e custas, nomeação de procuradores para defendê-los, atendimento preferencial etc.

O que na verdade se verifica, e aqui fazendo o uso das palavras de Almeida (2012, p. 51), “é que a tutela consumerista decorre a sua tutela legal, posta a sua disposição sendo ele administrativa, jurisdicional, penal e civil, todas elas contempladas no CDC”.

g) Princípio da revisão das cláusulas contratuais:

O consumidor tem o direito de manter a proporcionalidade do ônus

econômico que implica ambas as partes, consumidor e fornecedor, na relação jurídico-material, portanto, toda vez que um contrato de consumo acarretar prestações desproporcionais, o consumidor tem o direito à modificação das cláusulas contratuais, para estabelecer e restabelecer a proporcionalidade e o direito a revisão de fatos supervenientes, que tornem as prestações excessivamente onerosas.

#### h) Princípio da solidariedade:

Por esse princípio, todos respondem solidariamente, pela reparação dos danos. Nas palavras de Nunes (2012, p. 200):

Isso significa que o consumidor pode escolher a quem acionar: um ou todos. Como a solidariedade obriga a todos os responsáveis simultaneamente, todos respondem pelo total dos danos causados. Do ponto de vista processual a escolha do consumidor em mover a ação contra mais de um responsável solidário está garantida na forma de litisconsórcio facultativo. [...] ressalte-se, ainda, o aspecto de que a responsabilidade na Lei n. 8.078 é objetiva, de maneira que a ampla solidariedade legal e expressamente reconhecida, diferentemente da regra do regime privatista do Código Civil, independe da apuração e verificação de culpa ou dolo. Caberá ao responsável acionado, depois de indenizar o consumidor, caso queira, voltar-se contra os outros responsáveis solidários para se ressarcir ou repartir os gastos, com base na relação jurídica existente entre eles.

## 2.5 CONTRATOS ABUSIVOS

Considera-se Cláusulas abusivas, todas as cláusulas que de uma forma ou de outra provoquem desequilíbrio, colocando em desvantagem o consumidor.

A ideia da abusividade tem relação com a doutrina do abuso do direito. Foi a constatação de que o titular de um direito subjetivo pode dele abusar no seu exercício que acabou por levar o legislador a tipificar certas ações como abusivas. (...) pode-se definir o abuso do direito como o resultado do excesso de exercício de um direito, capaz de causar dano a outrem. Ou, em outras palavras, o abuso do direito se caracteriza pelo uso irregular e desviante do direito em seu exercício, por parte do titular.

O artigo 51, traz em seu rol, uma extensa lista de situações que podem provocar desequilíbrio nos contratos consumeristas, entretanto vale mencionar algumas, sendo nulas de pleno direito:

Art. 51 - São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas

contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I- impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste Código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII- imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

X- permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII- autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

§1º - Presume-se exagerada entre outros casos, a vantagem que:

I- ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes a natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

Como a regra é da proteção ao consumidor por ser ele a parte vulnerável da relação comercial, o Código de Defesa do Consumidor assegura que em caso de cláusula que onere de forma desproporcional, poderá ele se valer do mesmo.

### 3 A RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO E A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

A recuperação de crédito tem se mostrado uma tarefa extremamente árdua para os fornecedores e prestadores de serviços. Essas dificuldades se dão por fatores como dificuldade financeira por parte dos consumidores e diante dessa realidade, ou pela falta de efetivação judicial nos casos em que se busca a tutela do Estado. Santos (2007, p. 13), afirma que “as causas da inadimplência clamam por medidas de combate e controle, a fim de proporcionar a segurança dos negócios realizados entre fornecedor e consumidor bem como garantir ao fornecedor maior certeza de recebimento de seus créditos”.

Por outro lado, a recuperação de crédito, não pode também fazer sucumbir os direitos dados ao consumir, conforme prescrito no CDC em seu artigo 42: “Na cobrança de débitos o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça”.

Conforme pontua Nunes (2012, p. 365) “A cobrança de uma dívida é ação regular do credor em relação ao devedor. A Lei n. 8.078, obviamente, não a impede. O que está proibido é a chamada cobrança abusiva”.

Como se pode verificar, não há impedimento para a cobrança de dívidas, o que existe são vedações para a cobrança abusiva, ademais o simples fato de estar em débito já é suficientemente vexatório para o devedor, conforme esclarece o mesmo autor (2012, p. 365):

Ser devedor de alguém, por si só, já implica uma situação de ridículo pelo menos para a maior parte das pessoas. Ser cobrado por essa dívida, quer seja por carta ou telefone, constrange, também, a maior parte dos consumidores. E sofrer a “ameaça” de que será movida ação judicial para a cobrança do débito não é, necessariamente, caracterização de alguma ilegalidade. É preciso, pois, entender o sistema instituído.

Com isso a própria lei autoriza que o credor, dentro dos limites da legais, constranja o devedor para que o mesmo cumpra com a obrigação. Observando que tantos consumidores como fornecedores devem agir seguindo princípios de boa-fé que regem os contratos consumeristas.

#### 3.1 A TUTELA JURISDICIONAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

O conceito de tutela remete a zelo, amparo, proteção e auxílio, sempre que

alguém estiver em situação desfavorável. No caso do consumidor essa proteção tem caráter constitucional, conforme descrito no Artigo 5º XXXII da Constituição Federal ao afirmar que o Estado “promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor; dessa forma a constituição reconhece a vulnerabilidade do consumidor”.

Para Nunes (2012, p. 178), vulnerabilidade “(...) o consumidor é a parte fraca da relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico”. Dessa forma o Estado age no sentido de ao proteger o consumidor equilibrar as relações, colocando o consumidor em igualdade como o consumidor, mesmo em caso de inadimplência.

### 3.2 A INADIMPLÊNCIA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO E SUAS CAUSAS

A inadimplência pressupõe uma obrigação anterior. Neste caso, é interessante recordar seu conceito conforme conceito dado por Gonçalves (2012, p. 37)

Obrigação é o vínculo jurídico que confere ao credor (sujeito ativo) o direito de exigir do devedor (sujeito passivo) o cumprimento de determinada prestação. Corresponde a uma relação de natureza pessoal, de crédito e débito, de caráter transitório (extingue-se pelo cumprimento), cujo objeto consiste numa prestação economicamente aferível.

Partindo da leitura do autor, conclui-se que as obrigações são sinalagmáticas, ou seja, na medida em que gera para o credor direito de exigir o crédito decorrente da obrigação, gera para o devedor a obrigação de adimplir com a mesma possui caráter transitório, ela caminha para sua extinção, com o cumprimento por parte do devedor. Afirma ainda o autor que a obrigação é um vínculo jurídico, nela o credor tem o direito de exigir do devedor o seu cumprimento.

Ulhôa (2012, p. 23), ao conceituar obrigações acrescenta o seguinte: “Obrigação é definida como o vínculo, que faz de um sujeito de direito devedor de outro”, assim a obrigação gera ao devedor o dever de cumpri-la, sob pena de responder por perdas e danos causados. Ela nasce para que o devedor a cumpra, todavia, por uma questão ou outra, pode o devedor no prazo acordado, eximir-se do cumprimento pactuado. Ao fazê-lo gera para o credor o direito de ver a obrigação

cumprida. Ulhôa (2012, p. 300) fala em duas formas pelas quais uma obrigação pode ser extinta:

A obrigação extingue-se, ordinariamente, pelo pagamento direto, ou seja, pela entrega ao sujeito ativo da prestação a que se refere. Extraordinariamente, ela se extingue pelo não exercício do direito titularizado pelo sujeito ativo no prazo da lei (prescrição ou decadência), morte do credor insolvente, novação, compensação, confusão, remissão, pagamento indireto ou inadimplemento involuntário.

Quando fala-se em inadimplência, na maioria das vezes o que vem à mente é aquela pessoa que comprou no mercado e não pagou, ou a pessoa que teve seu nome negativado por não pagar uma determinada dívida. Ao estudar o tema Santos (2007, p. 14), traz a seguinte definição para o tema:

A inadimplência é um fenômeno social que surge em razão do descumprimento dos devedores das obrigações que contraíram, deixando seus respectivos credores, após a data limite entre eles estipulada, frustrados quanto ao recebimento de seus créditos.

Como se depreende, inadimplência é uma mudança no comportamento do devedor, onde o que foi pactuado inicialmente é alterado de forma unilateral e abrupta, frustrando as expectativas do credor, o que poderá refletir em perdas e danos ou até mesmo no caráter social dos contratos.

### 3.3 O CONSUMIDOR INADIMPLENTE E SUA RESPONSABILIDADE DIANTE DO FORNECEDOR

Buscar a responsabilidade do consumidor no âmbito das relações de consumo, não se trata de responsabilizá-lo por eventuais danos ou defeitos em relação ao produto ou serviço. A relação de consumo é antes de mais nada um contrato bilateral sinalagmático, ou seja, existe uma reciprocidade entre as obrigações das partes. Dessa forma, se o fornecedor tem a obrigação de entregar o produto ou serviço, o consumidor tem o dever de pagar o preço e na forma pactuada.

Ao estudar sobre os contratos bilaterais Gomes (2012, p. 23) assim se refere: “Contrato é o negócio jurídico bilateral ou plurilateral que visa à criação, modificação



ou extinção de direitos e deveres com conteúdo patrimonial, em perfeita colaboração recíproca das partes contratantes”.

O autor expõe que, dentro da relação consumerista, as partes envolvem-se numa relação de obrigações mútuas. Segundo ele ao exemplificar essa relação como contrato de compra e venda (2012, p. 23):

[...] por seu substrato econômico a compra e venda é um dos contratos mais frequentes e de maior importância social como instrumento de circulação de bens.

Compra e venda é o contrato pelo qual uma das partes se obriga a transferir a propriedade de uma coisa à outra, recebendo, em contraprestação determinada soma em dinheiro ou valor fiduciário equivalente.

Outro ponto importante a ser destacado, é que os contratos bilaterais são também sinalagmático. Contratos sinalagmático são aqueles que possui sinalagma. Que seja empregado como sinônimo de bilateral em uma análise mais apurada revela que não é verdade não são sinônimas, no contrato sinalagmático, uma obrigação existe em função de outra. No caso das relações consumeristas, isso fica bem claro, uma vez que o vendedor está obrigado a entregar a coisa, o consumidor está obrigado a pagar o preço, a prestação de uma das partes, é causa da prestação da outra, nas palavras de Gomes (2012, p. 32):

Delimitam as feições da compra e venda os seguintes caracteres: bilateralidade, onerosidade e comutatividade (em regra). Desse modo, o contrato de compra e venda será: bilateral ou sinalagmático: por gerar obrigações para ambas as partes; oneroso: por ambas as partes se sujeitarem a sacrifícios patrimoniais; comutativo: porque as prestações das partes já são pré-estimadas.

Assim, como foi observado nos contratos de compra e venda, o mesmo ocorre nos contratos de relação consumeristas, cada uma das partes contrai para si obrigações. Como a regra, é de que a obrigação marcha para o seu final, ou seja, nasce para ser cumprida (*pacta sunt servanda*), através do adimplemento ou pagamento, podendo ser classificadas como obrigações de dar, obrigações de fazer, obrigações negativas e por fim as obrigações personalíssimas. Se no decorrer do percurso nada obstar o cumprimento tanto de uma parte quanto de outra, a obrigação cumpre o seu papel. Entretanto, pode ocorrer de uma das partes descumprir a obrigação incorrendo em inadimplência, podendo ser ela de forma relativa ou absoluta.

A inadimplência absoluta, ocorre quando há o descumprimento ou frustração total no cumprimento da obrigação, não mais sendo possível cumpri-la de alguma forma. É o descumprimento da obrigação assumida, voluntária ou involuntariamente, do estrito dever jurídico criado entre os que se comprometeram a dar, a fazer ou a se omitir de fazer algo, ou o seu cumprimento parcial, de forma incompleta ou inadequada. Ao passo que a inadimplência relativa ocorre quando a obrigação, apesar de cumprida, a mesma se de maneira negligente e inadequada e sem os cuidados necessários. Estudando o assunto, Santos (2007, p. 12) afirma que:

A inadimplência é um fenômeno social que surge em razão do descumprimento dos devedores das obrigações que contraíram, deixando seus respectivos credores, após a data limite entre eles estipulada, frustrados quanto ao recebimento de seus créditos.

A inadimplência resulta de uma alteração unilateral por parte do devedor, de um pacto prévio que resulta geralmente em prejuízo para o credor, uma vez que vê frustrado o acordo feito entre as partes. São ainda palavras de Santos (2007, p. 13):

O consumidor dá causa a inadimplência não só quando atrasa voluntariamente o pagamento da prestação que deve na aquisição direta de um produto, mas também em razão do inadimplemento do empréstimo que faz para aquisição deste. Isso ocorre porque o consumidor tem dificuldade de compreender a potência dos custos de um empréstimo e fica refém do supervalorizado benefício presente em obter determinado produto. No afã de adquirir um bem, o consumidor interpreta tal aquisição sob uma ótica inferior ao risco de não-pagamento da dívida contraída e se abstrai de uma análise econômica sobre a carga onerosa imposta nos empréstimos fornecidos por instituições financeiras.

Cabe observar ainda, que a inadimplência não acarreta prejuízo unicamente ao credor, ela gera prejuízo para toda a comunidade, já que o comércio está inserido numa comunidade e como o comércio é a mola propulsora do desenvolvimento o mesmo se estende por toda a comunidade.

Em última análise, quando uma obrigação é descumprida, está-se diante de uma patologia do direito das obrigações. O tratamento dado pelo Código Civil brasileiro é o de sanar a crise em uma relação jurídica obrigacional acarretada pelo seu descumprimento por uma das partes, obrigando a mitigação dos prejuízos sofridos pelo credor. Assim, o contratante que não efetuar o pagamento e o credor que não, responde pela reparação do prejuízo a que sua mora der causa. Da mesma forma, o devedor absolutamente inadimplente tem responsabilidade pelas

perdas e danos ocasionados pelo seu descumprimento da obrigação

### 3.4 CADASTRO DE INADIMPLENTE

A legislação brasileira, reconhece o consumidor como parte vulnerável, já que o fornecedor detém o monopólio econômico e financeiro. Todavia, essa proteção não pode ser uma salvaguarda para que o consumidor enriqueça enquanto o fornecedor empobreça, alterando unilateralmente o contrato de consumo. Na medida em que o consumidor deixa de cumprir com as obrigações oriundas de seu contrato, resta ao fornecedor a aplicação de medidas com a finalidade de recuperar seus créditos, das quais o cadastro de inadimplentes é uma delas.

Serviço de proteção ao crédito surgiu no ano de 1955, quando o fundador das Casas Minerva Roupas Ltda. solicitou à Associação Comercial de São Paulo que ela se responsabilizasse pela centralização dos dados do comércio.

Nesse sentido em 14 de julho, deste mesmo ano a ACSP, em acordo com os lojistas criou o primeiro serviço de proteção ao crédito. Os referidos serviços são prestados por empresas privadas, que conforme solicitações, cadastram consumidores inadimplentes. Elas atuam, fornecendo informações sobre esses consumidores, que então passam a ficar negativados, o que lhes impede de realizar negócios com as empresas que contratam seus serviços.

Esses bancos de dados, apesar de possuírem origens diferentes, foram criados com o mesmo objetivo, o de garantir mais segurança para aqueles fornecedores, que concedem empréstimos, fazem financiamentos ou vendem a prazo, atividades essas que implicam risco financeiro.

Como regra geral, qualquer um pode realizar registro de dívidas já vencidas, independentemente se é pessoa física ou jurídica, todavia, para que tal fato aconteça, torna-se necessário a tomada de alguns cuidados, de forma a não se infringir os direitos do consumidor, Almeida (2012, p. 98) falando sobre o tema, enumera alguns requisitos importantes, que devem ser observados ao se inserir um consumidor em cadastros de inadimplentes:

Acesso a informações: O consumidor deve ter amplo e irrestrito acesso às informações sobre ele existente em cadastro, fichas, registro, ou dados pessoais e de consumo arquivados, inclusive respectivas fontes.

Transparência: Os cadastros de dados devem ser objetivos, claros e verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão. Não podem conter

códigos indecifráveis, nem informações negativas referentes a períodos superior a cinco anos.

Retificação: Conhecendo as informações a seu respeito, o consumidor poderá exigir a sua imediata correção, quando encontrar inexatidão em seus dados e cadastro. Feita a correção, o arquivista em cinco dias úteis deve comunicá-lo ao destinatário das informações incorretas restabelecendo a verdade.

Comunicação: Além disso toda vez que se preceder a abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo, sem a sua solicitação o consumidor deverá ser obrigatoriamente comunicado por escrito, para que os confira, ratificando-os ou retificando-os.

Prescrição: Prescrita a dívida, os serviços de proteção ao crédito ficam proibidos de fornecer quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores [...]

Prazos: Os bancos de dados não poderão conter informações negativas referentes a períodos superior a cinco anos [...]

Merece também destaque, o fato de que não é necessária a autorização do consumidor para que o nome dele seja inserido no cadastro, bastando para isso o cumprimento do disposto no artigo 43, §2º do CDC.

### 3.5 COBRANÇA DE JUROS DE MORA

A questão da cobrança dos juros é bastante controversa, podemos entendê-lo como uma remuneração cobrada de quem efetuou um empréstimo e deve pagá-lo ao proprietário do capital emprestado, ou como punição quando determinada pessoa atrasa o cumprimento de uma obrigação. Uma taxa de juros é baseada nos riscos agregados no investimento, quanto mais arriscado o investimento deve-se exigir taxas de juros proporcionalmente maiores, as expectativas inflacionárias e a compensação pela não aplicação do dinheiro em outro investimento e os custos administrativos envolvidos na operação.

Gonçalves (2012, p. 342), afirma que: “Juros são os rendimentos do capital. São considerados frutos civis da coisa, assim como os aluguéis. Representam o pagamento pela utilização de capital alheio”.

No Brasil, a cobrança de juros sempre foi objeto de disputas judiciais, quer sejam eles cobrados por instituições financeiras ou por empresas não financeiras, haja vista, não existir um posicionamento claro acerca do assunto. Para uma melhor compreensão vale analisar dos tipos de juros mais comuns, acompanhando as palavras de Figueiredo e Figueiredo (2015, p. 239):

O juro é o rendimento do capital emprestado. A palavra costuma ser utilizada no plural juros, como sinônimo de lucro sobre o dinheiro

emprestado, ante o risco do inadimplemento. Trata-se de fruto civil (rendimento), a teor do art. 92 do CC. Podem ser compensatórios ou moratórios, legais ou convencionais.

Seguindo nessa esteira, entende-se que os Juros podem ser conceituados como sendo a importância paga por unidade de tempo pelo uso do capital de terceiros. É a remuneração ou rendimento do capital investido. Os juros são ditos compensatórios, quando devidos como remuneração, pela utilização de capital pertencente a outrem, a exemplo daqueles pagos nas operações de empréstimo de dinheiro. Como compensatórios ou moratórios são aqueles que consistem em rendimento remuneratório do capital. Já os juros moratórios, constituem a pena imposta ao devedor pelo atraso no cumprimento da obrigação, funciona como uma indenização pelo retardamento na execução do débito. Figueiredo e Figueiredo (2015, p. 229) analisando o tema diz:

A mora é a falha relativa do credor (*accipiendi*) ou do devedor (*debendi*) no adimplemento da obrigação, ou porque adimpliu tarde (fora do prazo avençado), ou porque não quis receber quando deveria (hipótese do credor faltoso), ou, finalmente, quando o princípio da exatidão (CC, 313) é desrespeitado. Logo, há mora quando o pagamento não se realiza nas condições de tempo, forma e lugar pactuados (CC, art. 394).  
[...] A mora do devedor acontece apenas nas obrigações positivas de dar e de fazer, pois nelas é possível haver o que se convencionou denominar de imperfeição no cumprimento da obrigação, ou seja, a mora.

A mora sempre ocorre pelo inadimplemento, pelo não cumprimento da obrigação no vencimento. Ele é também referido pela expressão inexecução, e pode ser voluntário, os quais decorrem da vontade do sujeito obrigado ou involuntário, ou seja, causados por fatos estranhos a vontade do devedor. Incorrendo o devedor em mora, ficará ele sujeito aos encargos dos juros que podem ser convencionados, entre as partes ou, na ausência de convenção, serão aplicados os juros determinados em lei.

No caso das relações consumeristas, o que acaba ocorrendo em muitos casos, é que esses juros nem sempre são pactuados no momento da compra, ou o consumidor não é informado devidamente de qual é o percentual que lhe será cobrado, o que acaba por se tornar abusivo em caso de cobrança, uma vez que nesse caso deve-se cobrar os juros legais. Segundo as palavras de Venosa (2013, p. 133):

Quando os juros moratórios não forem convencionados, ou o forem sem

taxa estipulada, ou quando provierem de determinação de lei, serão fixados segundo a taxa que estiver em vigor, para a mora do pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.

Há que se observar ainda que o CDC, proíbe a cobrança abusiva de juros, sob pena de repetição de indébito.

### 3.6 MÉTODOS DE COBRANÇA

A partir do momento em que o consumidor entra em mora, o fornecedor de produto ou serviço tem pleno direito de constrangê-lo no sentido de recuperar o crédito. Neste ponto, relembrar o conceito de pagamento. Ulhôa (2012, p. 222), entende que no pagamento “é cumprida a obrigação que sujeitava o sujeito passivo ao ativo, satisfazendo-se o direito deste. Trata-se de negócio jurídico, que põe fim ao vínculo obrigacional”. Assim, o pagamento é a prestação objeto da obrigação. Ao passo que o inadimplemento é, segundo o mesmo autor quando se verifica sempre que a obrigação não é cumprida no vencimento do todo ou em parte.

Os contratos consumeristas em grande parte deles ocorrem por meio de prestações sucessivas, onde o fornecedor entrega a coisa com a promessa posterior de pagamento, que em regra é pecuniário. Dada essa situação em caso de inadimplemento poderá o credor usando de todos os meios legais como forma de reaver seu crédito.

O CDC em seu artigo 42, traz a seguinte afirmativa: “Na cobrança de débitos o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça”. Com se depreende O CDC não faz nenhuma objeção quanto a cobrança de dívida, apenas assegurando que o consumidor não será exposto ao ridículo, não será ameaçado ou constrangido. Há de se ponderar, no entanto que, existem várias maneiras de se cobrar uma dívida, pode ser por intermédio de uma cobrança judicial, ou por uso de táticas extrajudiciais.

Nas palavras de Nunes (2012, p. 635), “A cobrança de uma dívida, é a ação regular do credor em relação ao devedor. A Lei n. 8.078, obviamente, não a impede, proibindo apenas a chamada cobrança abusiva. Cabendo-se salientar, que o credor tem sim todo o direito de cobrar sua dívida, porém, que se faça dentro dos limites dos limites legais, pelo contrário, o devedor tem a obrigação de saldar o débito, sob

pena de sofrer as devidas punições.

### 3.7 RESPONSABILIDADES DO CONSUMIDOR NO CDC E A APLICABILIDADE DO CÓDIGO CIVIL

Ao se falar em responsabilidade, o que se busca resguardar o direito daquele que foi lesado em relação a uma obrigação assumida. Toda obrigação nasce com um propósito, ela possui caráter transitório vinculando um devedor a um credor, seu objetivo é a uma prestação pessoal econômica devida em proveito do credor, garantindo-lhe o seu adimplemento o por meio de seu patrimônio. A obrigação será sempre um Direito jurídico originário, ao passo que a responsabilidade será sempre sucessiva, sendo esta consequência da violação do primeiro, o dever originário será sempre uma conduta, enquanto o sucessivo ser sempre um dever de reparar.

Prescreve o artigo 389 do código Civil, “Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros e atualização monetária segundo índices oficiais regularmente estabelecidos, e honorários de advogado. Da leitura do artigo o que se percebe que responde pelas perdas e danos já que ambos estão ligados por um vínculo originário. Observemos o que nos diz Figueiredo e Figueiredo (2015, p. 25), acerca da expressão obrigação:

A expressão advém do latim, representada pelos termos *Ob + Ligatio*, expressando ligação, liame. Inicialmente, o conceito ligava-se a uma norma de submissão, o que hoje não é completamente verdadeiro, ao passo que se relaciona a um ato de vontade baseado na cooperação

A partir da afirmação do autor o que se verifica é que existe uma ligação entre consumidor e fornecedor, um liame que os une.

Dentro da relação de consumo falar em inadimplência por parte do consumidor trata-se de uma mudança brusca de comportamento por parte deste, que de forma unilateral alterou a relação que os unia, causando prejuízo ao fornecedor. Dentro dela, se de um lado o fornecedor tem o dever que prestar informações claras, garantir a qualidade do produto ou serviço bem como sua entrega efetiva de fora que frustrar as expectativas do consumidor, agindo sempre observando aspectos legais, este de igual modo agir com boa-fé e probidade, cumprido a obrigação avençada.

Deve-se ter em mente que a relação de consumo é antes de mais nada uma obrigação sinalagmática, onde cada um dos indivíduos tem obrigações recíprocas. Para Figueiredo e Figueiredo (2016, apud Tartuce pag. 25) “Tanto a obrigação, quanto o contrato assumem hoje o ponto central do Direito Privado, apontados por muitos como os institutos jurídicos mais importantes de todo o Direito Civil”, como sintetiza”.

Obrigação e responsabilidade caminha lado a lado, ainda segundo o dicionário responsabilidade é dever jurídico resultante da violação de determinado direito, através da prática de um ato contrário ao ordenamento jurídico. Não quer dizer que o mesmo não tenha responsabilidades frente ao fornecedor. Em que pese existir toda a proteção ao consumidor que lhe é garantida pela constituição, bom como pelo código de defesa do consumidor, não se pode olvidar que o mesmo assume responsabilidades para como o fornecedor. A proteção do consumidor nasceu por vontade expressa da CF 88, ao ela afirma em seu artigo 5º, XXXII que o “Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”.

### 3.8 DIFERENÇA E SEMELHANÇAS ENTRE O CÓDIGO CIVIL E O CDC E SUA VINCULAÇÃO AOS CONTRATOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO

O direito é um fato social, só existindo na sociedade, que tem como função precípua a prevenção de conflitos, promovendo o bem comum. Assim o ordenamento jurídico é a representação daquilo que cada homem pode realizar sem prejuízo do bem alheio, uma posição harmônica do bem de cada um com o bem de todos. Reale (2002, p. 19), ao dar suas lições preliminares de direito, trata o direito como fato social:

Como fato social e histórico, e se apresenta sob múltiplas formas, em função de múltiplos campos de interesse, o que se reflete em distintas e renovadas estruturas normativas [...]

[...] pois bem, quando várias espécies de normas do mesmo gênero se correlacionam, constituindo campos distintos de interesse e implicando ordens correspondentes de pesquisa, temos, consoante já assinalamos, as diversas disciplinas jurídicas, sendo necessário apreciá-las no seu conjunto unitário, para que não se pense que cada uma delas existe independentemente das outras. Não existe um Direito Comercial que nada tenha a ver com o Direito Constitucional. Ao contrário, as disciplinas jurídicas representam e refletem um fenômeno jurídico unitário que precisa ser examinado. Um dos primeiros objetivos da Introdução ao Estudo do Direito é a visão panorâmica e unitária das disciplinas jurídicas.



Não é possível pensarmos em um direito segmentado, dividido. O direito é um sistema e como tal deve ser visto no seu todo. De mesma sorte não é possível imaginar Direito do Consumidor isolado com um sistema normativo independente, ao se fazer uma análise mais apurada o que percebe-se é que os elementos que compõem a ordem jurídica podem ser normativos e não normativos dispostos entre si, e isso transmite uma ideia de estrutura indicando ideia de um sistema.

O eminente Noronha, ao escrever sobre Crise de Fontes Normativas, afirma o seguinte:

(...) sistema pressupõe unidade. Unidade sobre uma ideia, sobre conhecimentos. Sistema pressupõe a ordenação de várias realidades, de vários conhecimentos. E, no caso do sistema jurídico, de vários conhecimentos jurídicos em função de um ponto de vista unitário. É verdade que o Direito pertence a uma categoria de realidade dada paulatinamente e que evolui no tempo, mas é preciso ter em conta que o sistema pressupõe pluralismo.

Ainda que passe a ideia de separação, o que se busca é a harmonização do sistema jurídico. Para o ministro o que faz distinção entre uma lei e outra em muitos casos é apenas o quórum de aprovação. No caso das relações consumeristas, protegidas pelo CDC e o Código Civil, que defende a relação entre iguais, não se pode dar tratamento diferente, apenas pelo fato de a mesma possuir previsão constitucional, diz o Noronha:

O Código de Defesa do Consumidor não é lei complementar, é lei ordinária, assim como o Código Civil. O fato de a Constituição mencionar que as relações de consumo serão regidas por lei especial não atribui status hierárquico superior a tal lei. Se assim fosse, seria forçoso dizer que a Lei de Diretrizes Orçamentárias é lei de categoria superior a lei orçamentária ou a qualquer outra lei, e não é.

Destacando a importância do sistema Nunes escreve (2002, p. 53)

Com efeito, o ato interpretativo está ligado diretamente à noção de sistema jurídico. Na verdade, é da noção de sistema que depende grandemente o sucesso do ato interpretativo. A maneira pela qual o sistema jurídico é encarado, suas qualidades, suas características, são fundamentais para a elaboração do trabalho de interpretação.

A ideia de sistema, como se verá, está presente em todo o pensamento jurídico dogmático, nos princípios e valores dos quais ele parte e na gênese do processo interpretativo, quer o argumento da utilização do sistema seja apresentado, quer não.

Sua influência é tão profunda e constante que muitas vezes não aparece explicitamente no trabalho do operador do direito qualquer que seja o trabalho e o operador, mas está, pelo menos, sempre subentendido.

Diríamos também, aqui, que a noção de sistema é uma condição *a priori* do trabalho intelectual do operador do direito.  
O sistema não é um dado real, concreto, encontrado na realidade empírica.  
É uma construção científica que tem como função explicar a realidade a que se refere.

Ao criar a proteção do consumidor por meio do CDC, o que se buscava o equilíbrio das relações entre consumidor e fornecedor, por meio do reconhecimento da fragilidade do consumidor.

### 3.9 APLICABILIDADE OU INAPLICABILIDADE DO CÓDIGO CIVIL AO CDC E EMQUE MEDIDA

Ligar ao Código Civil ao código de defesa do consumidor não é uma tarefa fácil, isso porque os contratos regidos a égide do Código de Defesa do Consumidor possuem características próprias que visa resguardar o consumidor dos abusos que poderia sofrer em função da sua vulnerabilidade.

A primeira delas é justamente a vulnerabilidade, que busca equiparar consumidores e fornecedores e na maioria das vezes busca uma interpretação mais favorável ao consumidor, conforme artigo 47 do Código de Defesa do Consumidor “As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor”. Entretanto ao interpretar o operador do direito deve levar em conta que os dois diplomas fazem parte de um sistema e como tal devem ser interpretados no seu conjunto, de forma que garanta e equidade e assegure a segurança jurídica. Noronha, (2011, 25), faz a seguinte consideração:

A comparação das possíveis contrariedades existentes entre o Código Civil (CC) e o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é tema deveras interessante e que muito preocupou os consumeristas quando da promulgação do novo Código Civil. O tempo mostrou, no entanto, que tal apreensão foi em vão. As conquistas já consagradas na jurisprudência pelos consumeristas ou pelos consumidores não foram abaladas, não foram reduzidas; ao contrário, foram aprimoradas com a chegada do novel Código Civil brasileiro.

Quando se pretende fazer uma análise comparativa, deve-se ter em mente que o CDC é produto legislativo da pós-modernidade, em que se procura estabelecer os regramentos, apreendendo o mais possível as características de cada um. Daí a posição de serem estabelecidos diversos microssistemas. A partir da

vigência do Código Civil de 2002 passou a existir uma concorrência em relação a algumas normas obrigacionais com relação ao Código de Defesa do Consumidor, lei 8078/90, haja vista que o mesmo passou também a reger também as relações de consumo.

Para Noronha, (2011, p. 25), não deve existir entre os diplomas disparidades conforme pontua:

Em se tratando do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor, ressalta-se que não há divergência de princípios. Examinados os princípios plasmados no Código Civil relativos aos contratos, vê-se que estão em consonância com o Código de Defesa do Consumidor.

Para o autor os diplomas se complementam na medida em que normas que não estão presentes em um se fazem presente em outro. Se por um lado existem pontos de divergência entre os diplomas, por outro eles se complementa. Ambos possuem pontos convergentes e divergentes dentre os quais podemos destacar as expressões vício e defeito, que são equivalentes nos diplomas.

Enquanto no Código Civil o vigora a responsabilidade subjetiva pura, baseada na culpa do fornecedor, enquanto no Código de Defesa do Consumidor são considerados subjetivo com presunção de culpa do fornecedor, além da inversão do ônus da prova em favor do consumidor;

Pelo regramento do Código Civil existe a solidariedade entre fornecedores componentes da cadeia de produção e comercialização, o que no Código de Defesa do Consumidor na condição de Consumidor ele poderá acionar quaisquer dos componentes da cadeia de produção e comercialização ou todos.

Enquanto no Código Civil só será responsável pelo vício se tiver participado da relação contratual, esta não existe, pois não há a necessidade de se fazer parte da relação contratual para que o fornecedor seja obrigado a responder pelos mesmos. Também vem do Código de Defesa do Consumidor a possibilidade de reexecução do serviço, sua restituição ou abatimento, enquanto no Código Civil isso não é possível.

Para o código Civil há a necessidade de ser comprovada a má-fé para que haja culpa do alienante ao passo que no Código Civil pouco importa desde que haja relação de consumo. Como se vê nos exemplos citados são muito os pontos de divergência, entretanto, isso não causa conflito entre os dois diplomas, ao contrário eles se complementam. Sendo possível resolver o aparente conflito por meio da

teoria chamada teoria do diálogo das fontes, que foi desenvolvida na Alemanha por Erik Jayme, professor da Universidade de Heidelberg, e trazida ao Brasil pela notável Claudia Lima Marques, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Segundo Tartuce e Neves (2016, p. 29) “A essência da teoria é de que as normas jurídicas não se excluem – supostamente porque pertencentes a ramos jurídicos distintos, mas se complementam”, dito de outra forma, como os diplomas pertencem ao mesmo sistema não há que se falar em conflito, mas sim em complementação. Assim, aquilo que não for alcançado pelo Código de Defesa do Consumidor será tutelado pelo Código Civil.

O uso da teoria se justifica segundo Tartuce e Neves, (2016, apud Lima Marques, 2006, p. 29):

A solução sistemática pós-moderna, em um momento posterior à descodificação, à tópica e à micro recodificação, procura uma eficiência não só hierárquica, mas funcional do sistema plural e complexo de nosso direito contemporâneo, deve ser mais fluida, mais flexível, tratar diferentemente os diferentes, a permitir maior mobilidade e fineza de distinção. Nestes tempos, a superação de paradigmas é substituída pela convivência dos paradigmas.

Com isso, a teoria, rompe-se o paradigma da exclusão das normas em busca de uma coexistência ou convivência, onde os dispositivos legais integram-se de forma coordenada e sistemática tendo por objeto a proteção do sistema jurídico como um todo. Concluído com as palavras de Noronha (2011, p. 25), também partidário da teoria do dialogo das fontes, ele expressa:

Havendo conflito de normas, resolve-se também pelo campo de incidência. Na relação de consumo, há normas reguladas no microssistema do Código de Defesa do Consumidor, que trata as pessoas de forma diferente, que tem preocupação coletiva. O Código de Defesa do Consumidor é subsistema que leva sempre em conta o sujeito da relação jurídica ou uma pluralidade de sujeitos: aquilo que se dá a um deve dar-se sempre, na medida do possível, a todos.

Trilhando por esse caminho se chega à conclusão de que perfeitamente possível a aplicação do código civil aos contratos consumeristas, vistos ser ambos os diplomas partes de um mesmo sistema, sendo feito na medida em que os dois se complementem.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As relações comerciais são de extrema importância para a relação econômica de uma sociedade. Muito embora não se possa precisar na história o momento da entrada do Direito nas relações comerciais e inegável sua influência disciplinadora. Ele possui informações cruciais para o desempenho contratual, por fornecer informações legais pertinentes ao favorecimento mútuo promovendo a igualdade das partes.

As relações consumeristas são antes de mais nada uma relação contratual bilateral na qual fornecedor e consumidor geram para ambas obrigações recíprocas, que reclamam no devido tempo o seu cumprimento na forma pactuada. Assim deve o credor buscar o adimplemento, sob pena de incorrer em mora.

A expansão do crédito de forma desmedida levou a situação antagônica, se de um lado ela proporciona meios para que as pessoas das classes menos favorecidas tenham acesso a bens e serviços que de outra forma não o teriam, por outro, ela tem a causado de um grave problema social, criando uma geração de superendividados e consequentemente gerando enormes prejuízos não só a credores, mas a sociedade como um todo.

Embora atrasado em relação a outros países capitalistas o Código de Defesa do Consumidor do nosso país se tornou referência de proteção aos direitos dos consumidores. Essa proteção advém diretamente da Constituição Federal de 1988, que assegurou a proteção como um direito fundamental.

Este trabalho expôs a importância da utilização da adoção de medidas legislativas coerentes em relação a recuperação do crédito pautando pela adoção de medidas descritas no Código Civil, como forma de proporcionar uma recuperação de crédito mais eficiente e sistemática.

Devido a superproteção dada ao consumidor pelo Código de Defesa do Consumidor, fragilizando o fornecedor em relação a cobrança do consumidor inadimplente. Essa cobrança se tornou extremamente morosa, sem contar fato que na maioria das vezes o fornecedor acaba por perder por completo o crédito, arcando ainda com os custos da cobrança o que gera ainda mais prejuízo.

Conclui-se, portanto, que é perfeitamente possível essa aplicação, tendo em vista que os diplomas legais, embora apresente pontos de divergência, fazem parte do mesmo sistema, principalmente se for levado em conta a Teoria do diálogo das fontes, que segundo o qual. Os diferentes diplomas interagem entre si, numa busca equilibrada pela igualdade das relações e da segurança jurídica.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A evolução do crédito na economia brasileira 2008-2013. Disponível em: <<http://www.dieese.org.br/notatecnica/2014/notaTec135Crédito.pdf>>, acesso em 20 maio 2016

ALMEIDA, Joao Batista de. Manual de Direito do Consumidor. São Paulo: Saraiva, 2003.

BARBOSA, Livia. Sociedade e Consumo. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor. 2004

BRASIL. Código de Defesa Do Consumidor: Brasília: Senado, 1990

BRASIL. Código Civil. Brasileiro e Legislação correlata, 2º ed., Brasília: Senado, 2008

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, Senado, 1988

COELHO, Fabio Ulhôa, **Curso de Direito do Consumidor**, Obrigações e Responsabilidade, 5ºed. São Paulo: Saraiva, 2012.

\_\_\_\_\_ **Curso de Direito Civil- Parte Geral**, 5º ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

\_\_\_\_\_ **Curso de Direito Civil: Contratos**, 5º ed. São Paulo: 2012.

\_\_\_\_\_ **Curso de Direito Civil: Obrigações E responsabilidade Civil**, 5º ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

\_\_\_\_\_ **Curso de Direito do Consumidor**, contratos, 5ºed. São Paulo: Saraiva, 2012.

Conheça causas e consequências do superendividamento e saiba como evita-lo. Disponível em: <<http://noticias.serasaexperian.com.br/conheca-causas-e->

consequencias-do-superendividamento-e-saiba-como-evita-lo/>, acesso em 19 mar 2016.

Conheça causas e consequências do superendividamento e saiba como evita-lo. Disponível em: <<https://www.serasaexperian.com.br/estudo-inadimplencia/>>, acesso em 25 Abr 2016

DINIZ, Maria Helena. Novo Código Civil Comentado. São Paulo: Saraiva

FIGUEIREDO, Luciano; FIGUEIREDO, Roberto. **Direito Civil: Direito das Obrigações e Responsabilidade Civil.** 4º ed. Salvador: Jus Podivm, 2015.

GANGLIANO, Pablo Stolze; FILHO, Rodolfo Pamplona, Novo Curso de Direito Civil. 8º ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

GONÇALVES, Carlos Roberto, Teoria geral das Obrigações, São Paulo: Saraiva, 2012.

\_\_\_\_\_ **Direito Civil-Contratos e Atos Unilaterais**, São Paulo: Saraiva, 2012.

\_\_\_\_\_ **Direito Civil-Obrigações**, São Paulo: Saraiva, 2012

\_\_\_\_\_ **Direito Civil-Parte Geral**, São Paulo: Saraiva, 2012.

\_\_\_\_\_ **Direito Civil-Responsabilidade Civil**, São Paulo: Saraiva, 2012.

\_\_\_\_\_ **Direito Civil-Teoria Geral da Obrigações**, São Paulo: Saraiva, 2012.

GUGLINSKI, Vitor, **Breve histórico do Direito do consumidor e origens do CDC.** Disponível em: <<http://vitorgug.jusbrasil.com.br/artigos/112106596/breve-historico-do-direito-do-consumidor-e-origens-do-cdc>>, acesso em 15 abr 2016

GUGLINSKI, Vitor, **Breve histórico do Direito do consumidor e origens do CDC.** Disponível em: <<http://vitorgug.jusbrasil.com.br/artigos/112106596/breve-historico-do-direito-do-consumidor-e-origens-do-cdc>>, acesso em 05 maio 2016

NETO, André Perin Schimdt. **Superendividamento do consumidor, conceitos, pressupostos e classificação.** Disponível em: <[http://www4.jfrj.jus.br/seer/index.php/revista\\_sjrj/article/view/36/34](http://www4.jfrj.jus.br/seer/index.php/revista_sjrj/article/view/36/34)>, acesso em 22 abr 2016.

NORONHA, João Otávio de. **Justiça e Cidadania: Crise do Sistema Normativo**, Rio de Janeiro: Zet, 2011



NUNES, Rizzatto, Curso de Direito do Consumidor, 7º ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

REALE, Miguel, Lições Preliminares de Direito, 27º ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

Serviço de proteção ao crédito. Disponível em:  
<[https://pt.wikipedia.org/wiki/Servi%C3%A7o\\_de\\_Prote%C3%A7%C3%A3o\\_ao\\_Cr%C3%A9dito](https://pt.wikipedia.org/wiki/Servi%C3%A7o_de_Prote%C3%A7%C3%A3o_ao_Cr%C3%A9dito)>, acesso em 20 abr 2016.

TARTUSE E NEVES, Manual de Direito do Consumidor, 5º ed, São Paulo: Forense, 2016

VENOSA, Teoria geral dos contratos e Teoria Geral das Obrigações, 13º ed. São Paulo: atlas, 2013.